

การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่าง  
รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2556

การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่าง  
รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่าง  
รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ปิยวรรณ วิจิตรจรัสรุ่ง. (2556). การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.วรินทร์ ศิริสุทธิกุล.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการเดินทาง ตลอดจนทำการเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี จำนวน 400 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ LSD และ Dunnett's T3 และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรแบบจับคู่ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา มีความถี่ในการเดินทาง 1 – 2 ครั้ง / สัปดาห์
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับดี
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี
4. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์การเดินทาง และความถี่ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



5. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ  
วัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ –  
สิงห์บุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทาง  
การจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการ  
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง  
กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



COMPARING SERVICE MARKETING MIX AND SATISFACTION OF PASSENGERS  
TOWARD AIR CONDITIONED BUS AND VAN SERVICE BETWEEN  
BANGKOK TO SINGBURI PROVINCE



AN ABSTRACT  
BY  
PIYAWAN WICHITCHARULROONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration Degree in Management  
at Srinakharinwirot University

May 2013

Piyawan Wichitcharulroong. (2013). *Comparing service marketing mix and satisfaction of passengers toward air conditioned bus and van service between Bangkok to Singburi Province*. Master thesis, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Varintra Sirisutthikul.

The research aims to study satisfaction of passengers toward air conditioned bus and van service between Bangkok to Singburi Province classified by demographic such as gender, age, marital status, education level, career, average monthly income, travelling objective, and travelling frequency. The study includes the comparison of service marketing mix and satisfaction of passengers between air conditioned bus and van service on Bangkok to Singburi Province route.

Sample size in this research is 400 passengers using services of air conditioned bus and van on Bangkok to Singburi Province route. Questionnaire is the tool for data collection. Data analysis is processed by program of Statistical Package for the Social Science. Statistics for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance, paired difference analysis by using Least Significant Difference or Dunnett's T3, and comparison between two group means. Statistical significance levels in this research are 0.01 and 0.05 levels.

Research results are as follows:

1. Most respondents are female aging between 20 and 29 years old, being single, holding a Bachelor's degree, students, earning average monthly income between Baht 5,000 and 9,999, and having travelling objectives for return to their home town, and having travelling frequency between one and two times a week.
2. Respondents have opinions toward service marketing mix on air conditioned bus and van in category of product, price, distribution channel, marketing promotion, personnel, servicing process, and physical evidence presentation at the good levels.
3. Respondents are satisfied with air conditioned bus and van at the good levels.

4. Respondents with different demographic such as gender, age, marital status, education level, career, average monthly income, travelling objective, and travelling frequency influences customers' satisfaction toward air conditioned bus on Bangkok to Singburi Province route differently with statistical significance of 0.01 levels.

5. Difference in demographic such as gender, age, marital status, career, average monthly income, and travelling objective influences satisfaction toward van on Bangkok to Singburi Province route differently with statistical significance of 0.05 levels.

6. The comparison of service marketing mix in product, price, distribution channel, marketing promotion, personnel, servicing process, and physical evidence presentation between air conditioned bus and van is different with statistical significance of 0.05 levels.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ  
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของ  
ผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศกับรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี ของ ปิยวรรณ  
วิจิตรจรัสรุ่ง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร)

คณะกรรมการสอบ



(อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)



(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)



(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างยิ่ง จากอาจารย์ที่ปรึกษา  
อาจารย์ ดร.วรินทร์ ศิริสุทธิกุล ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัย  
ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัย ขอกราบ  
ขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และ รองศาสตราจารย์  
ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามแก้ไขเครื่องมือใน  
การวิจัยให้สมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยฯ รู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาให้  
คำปรึกษาแนะนำแนวทางในการทำ สารนิพนธ์ ฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ จึงขอกราบ  
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชา วิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้ความช่วยเหลือ  
ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุก  
ท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนในความสำเร็จต่องานวิจัยชิ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยัน  
อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว และทดแทนคุณ  
สังคมและประเทศชาติ

ขอขอบคุณรุ่นพี่ M.B.A. การจัดการ และเพื่อนๆ นิสิต M.B.A. การจัดการ ภาควิชา รุ่น  
ที่ 12 ที่ให้คำแนะนำ และคอยช่วยเหลือในการทำงานวิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม  
จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

และท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับ  
ผู้ประกอบการ ฯ นำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการแข่งขัน พัฒนา ปรับปรุงแก้ไข  
แนวทางกระบวนการจัดการโดยรวมของการให้บริการโดยसारปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ  
เพื่อสร้างศักยภาพในด้านการบริการให้มีมาตรฐาน และสามารถตอบสนอง ให้ตรงกับความต้องการ  
ของผู้โดยสารได้มากที่สุด รวมถึงข้อมูลที่เป็นแนวทางในการค้นคว้าสำหรับนักเรียน  
นักศึกษา และผู้ที่สนใจศึกษา

ปิยวรรณ วิจิตรจรัสรุ่ง

# สารบัญ

| บทที่                                                        | หน้า |
|--------------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                                  | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                                | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                                 | 3    |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                                    | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                       | 3    |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....                 | 4    |
| ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง.....                                  | 4    |
| ตัวแปรที่ศึกษา.....                                          | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                         | 7    |
| กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....                                | 9    |
| สมมติฐานในการวิจัย.....                                      | 10   |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง... ..                       | 11   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....           | 11   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดของธุรกิจบริการ ..... | 15   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค.....          | 20   |
| บริษัท ขนส่ง จำกัด.....                                      | 24   |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                          | 30   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                                    | 38   |
| การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                         | 38   |
| การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย.....                    | 40   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                     | 48   |
| การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....                     | 48   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                        | 50   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                    | หน้า |
|------------------------------------------|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....              | 58   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 58   |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....         | 58   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                | 59   |
| สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....              | 161  |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....      | 170  |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....             | 170  |
| สมมติฐานในการวิจัย.....                  | 170  |
| สรุปผลการค้นคว้า.....                    | 171  |
| อภิปรายผล.....                           | 187  |
| ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....         | 195  |
| ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....  | 197  |
| บรรณานุกรม.....                          | 199  |
| ภาคผนวก.....                             | 202  |
| ภาคผนวก ก.....                           | 203  |
| ภาคผนวก ข.....                           | 210  |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....            | 212  |



## บัญชีตาราง

| ตาราง |                                                                                                                                                                          | หน้า |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | แสดงการเปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐานของรถโดยสารปรับอากาศ และรถตู้ร่วมบริการ.....                                                                                              | 29   |
| 2     | แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทาง.....   | 60   |
| 3     | แสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่การเดินทาง (จัดกลุ่มใหม่).....                          | 64   |
| 4     | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                                | 67   |
| 5     | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ.....                                                         | 73   |
| 6     | แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีกับเพศ.....                                                                        | 74   |
| 7     | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ จำแนกตามเพศ.....                                                                                         | 75   |
| 8     | แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับอายุ.....                                                                                              | 77   |
| 9     | แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับอายุ โดยใช้สถิติ F-test.....                                                                                 | 78   |
| 10    | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติ LSD..... | 79   |
| 11    | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ LSD.....                              | 81   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                        | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 12 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีกับสถานภาพ.....                                                                    | 83   |
| 13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ จำแนกตามสถานภาพ.....                                                                                      | 84   |
| 14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับระดับการศึกษา.....                                                                                       | 86   |
| 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test .....                                                                        | 87   |
| 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติLSD..... | 88   |
| 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....                                                                | 89   |
| 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับอาชีพ.....                                                                                               | 90   |
| 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test .....                                                                                | 92   |
| 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติ LSD.....        | 93   |
| 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....                                                                        | 95   |
| 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ Dunnett T3.....                              | 96   |
| 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                                                                                | 98   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                           | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....                                                                            | 99   |
| 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติ Dunnett T3.....     | 100  |
| 26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test.....                                                                                     | 101  |
| 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา โดยใช้สถิติ LSD .....                              | 102  |
| 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ LSD .....                                        | 103  |
| 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง.....                                                                                               | 105  |
| 30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....                                                                        | 106  |
| 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกันกับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติ Dunnett T3..... | 107  |
| 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกันกับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา โดยใช้สถิติ Dunnett T3.....                    | 109  |
| 33 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ F-test.....                                                                                 | 111  |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                              | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน กับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการเป็นอย่างไร โดยใช้สถิติ LSD.....            | 112  |
| 35 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีกับความถี่ในการเดินทาง.....                                                              | 115  |
| 36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง.....                                                                                | 116  |
| 37 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีกับเพศ.....                                                                                | 118  |
| 38 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ จำแนกตามเพศ.....                                                                                                 | 119  |
| 39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับอายุ.....                                                                                                        | 121  |
| 40 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....                                                                                 | 122  |
| 41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติ Dunnett T3..... | 123  |
| 42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ Dunnett T3...                                | 124  |
| 43 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับอายุ โดยใช้สถิติ F-test .....                                                                                         | 125  |
| 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ โดยใช้สถิติ LSD .....                   | 126  |
| 45 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีกับสถานภาพ.....                                                                            | 128  |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                          | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 46 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ<br>จำแนกตามสถานภาพ.....                                                                                       | 129  |
| 47 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับ<br>ระดับการศึกษา.....                                                                                       | 131  |
| 48 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับระดับ<br>การศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....                                                                | 132  |
| 49 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับระดับ<br>การศึกษา โดยใช้สถิติ F-test .....                                                                        | 133  |
| 50 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับ<br>อาชีพ.....                                                                                               | 134  |
| 51 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับอาชีพ<br>โดยใช้สถิติ F-test.....                                                                                  | 135  |
| 52 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน<br>กับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้<br>สถิติ LSD ..... | 137  |
| 53 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน<br>กับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ โดยใช้สถิติ<br>LSD ....               | 139  |
| 54 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับอาชีพ<br>โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....                                                                         | 140  |
| 55 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน<br>กับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ Dunnett T3.....                            | 141  |
| 56 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับ<br>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                                                                                | 143  |
| 57 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับรายได้<br>เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test .....                                                                 | 144  |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                          | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติLSD.....                        | 145  |
| 59 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง.....                                                                                | 147  |
| 60 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ F-test .....                                                                 | 148  |
| 61 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....                                                         | 149  |
| 62 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง แตกต่างกันกับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา โดยใช้สถิติ Dunnett T3.....  | 150  |
| 63 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน กับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการเป็นอย่างไร โดยใช้สถิติ Dunnett T3..... | 151  |
| 64 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีกับความถี่ในการเดินทาง.....                                                            | 153  |
| 65 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง.....                                                                              | 154  |
| 66 แสดงการเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี.....                                                       | 156  |
| 67 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี.....                                                      | 159  |
| 68 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....                                                                                                                                             | 161  |

## บัญชีภาพประกอบ

### ภาพประกอบ

### หน้า

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย..... | 9 |
|---------------------------------|---|



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในทุกๆวันนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับการเดินทางอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางในเขตเมืองและระหว่างเมือง เพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ต้องการ เช่น การเดินทางไปทำธุรกิจ การศึกษา กิจกรรมทางสังคม การท่องเที่ยว และการไปจับจ่ายใช้สอยในสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งในอดีต การเดินทางของ มนุษย์นั้นจะต้องอาศัยการเดินทางด้วยเท้า หรือใช้สัตว์มาเป็นพาหนะ หลังจากนั้นเริ่มมีการ พัฒนายานพาหนะ ขึ้นมา เพื่อใช้ ช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง มากยิ่งขึ้น เช่น การสร้างเรือ รถราง รถไฟ รถยนต์ เครื่องบิน เป็นต้น และเกิดเป็นการคมนาคมขนส่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการคมนาคมขนส่งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ก็ได้เริ่มเข้ามามีบทบาท เพื่อ ช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับชีวิตมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการขนส่งเปรียบเสมือนเส้นเลือดที่นำปัจจัยการผลิต และผลผลิตไปยังที่ต่าง ๆ ที่มีความต้องการ ดังนั้น การขนส่งที่มีประสิทธิภาพและมีต้นทุนโดยเปรียบเทียบต่ำจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจภายในประเทศอย่างยั่งยืน และยังเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อีกด้วย

ณ ปัจจุบันการเดินทางนั้นมีหลากหลายช่องทางให้เลือกเดินทาง เช่น การเดินทางทางอากาศโดยเครื่องบิน การเดินทางทางบกโดยรถโดยสารประจำทาง ทางรถไฟ รถยนต์ส่วนบุคคล และการเดินทางทางน้ำโดยเรือ เป็นต้น ซึ่ง การคมนาคมขนส่งทางบกถือเป็นการเดินทางที่มีความสะดวกสบายมากที่สุดเนื่องจากมีเส้นทางที่เชื่อมไปยังจุดหมายปลายทางได้หลายเส้นทาง ทำให้เกิดการประหยัดทั้งเวลาและเงินตราในการเดินทางอีกด้วย จากสถิติของกระทรวงคมนาคม ปี 2548 – 2551 การขนส่งสินค้าภายในประเทศทางบกมีจำนวนมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ การขนส่งทางรถไฟ ทางน้ำ และทางอากาศ ส่วนการขนส่งผู้โดยสารภายในประเทศ การเดินทางของประชาชนส่วนใหญ่เลือกการเดินทางโดยอาศัยรถโดยสารประจำทางเป็นหลัก (กรมการขนส่งทางบก กองแผนงาน กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ . 2554) ไม่ว่าจะเป็นเลือกใช้การเดินทางช่องทางใดนั้นล้วนขึ้นอยู่กับความต้องการและ ความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นหลัก



จังหวัดสิงห์บุรี ตั้งอยู่ภาคกลางของประเทศไทย ห่างจากกรุงเทพมหานคร 142 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 822.478 ตารางกิโลเมตร หรือ 514,049 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง เช่น ทิศเหนือ ติดกับจังหวัดชัยนาทและจังหวัดนครสวรรค์, ทิศใต้ ติดกับจังหวัดอ่างทอง, ทิศตะวันออก ติดกับ จังหวัดลพบุรี และทิศตะวันตก ติดกับ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำสำคัญไหลผ่าน 3 สาย คือ แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำน้อย และแม่น้ำลพบุรี ส่วนทางด้านคมนาคมนั้น มี 2 ทาง คือ **ทางบก** ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 32 (บางปะอิน-พยุหะคีรี) จากกรุงเทพมหานคร ถึงสิงห์บุรี ระยะทาง 142 กิโลเมตร และ**ทางน้ำ** ใช้แม่น้ำเจ้าพระยา เป็นเส้นทางเดินเรือ เพื่อขนส่งผลผลิตทางการเกษตรจากกรุงเทพมหานครถึงสิงห์บุรี ระยะทางประมาณ 160 กิโลเมตร ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ วัดพระนอนจักรสีห์วรวิหาร , อนุสาวรีย์บางระจัน , แหล่งเตาเผาแม่น้ำน้อย , อุทยานแม่ลามาธาราชาอนุสรณ์ , คูค่ายพม่า , พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อินทร์บุรี , วัดพิบูลทอง (จังหวัดสิงห์บุรี. 2555: เว็บไซต์) และ วัดอัมพวัน ซึ่งเป็นสถานที่ที่คนส่วนใหญ่รู้จัก และนิยมมาปฏิบัติธรรม นั่งวิปัสสนา กรรมฐาน เพื่อรักษาศีลชำระล้างจิตใจให้ใสสะอาด เป็นต้น

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี เนื่องจาก ณ ปัจจุบัน การคมนาคมของจังหวัดสิงห์บุรี นิยมใช้การเดินทาง ทางบกตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 32 ซึ่งถือว่ามีความสะดวกสบาย โดยมีการให้บริการรถโดยสารประจำทางอยู่ 2 ประเภท คือ รถโดยสารปรับอากาศ และรถตู้ร่วมบริการ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ในการวางกลยุทธ์ในการแข่งขัน พัฒนา ปรับปรุงแก้ไข วางแนวทาง วิธีการ และบริหารกระบวนการจัดการโดยรวมของการให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ ด้วยคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานและ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งส่งผลให้ทั้งรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ สามารถรักษาฐานลูกค้าเดิมให้คงอยู่ต่อไป และยังสามารถขยายฐานลูกค้าใหม่ให้เพิ่มขึ้นได้ด้วย

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการเดินทาง
2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี

### ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่าง รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี และสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ในการวางกลยุทธ์ในการแข่งขัน พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขแนวทางวิธีการ และกระบวนการจัดการโดยรวมของการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ
2. บริษัทที่ให้บริการรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ อื่นๆ สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์หรือปรับปรุง เพื่อสร้างศักยภาพในด้านการบริการของตนให้มีมาตรฐาน และสามารถตอบสนองในด้านต่างๆ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารได้มากที่สุด

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสาร ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ และ รถมอเตอร์ไซด์โดยสาร เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร

### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ และ รถมอเตอร์ไซด์โดยสาร เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ผู้วิจัยใช้วิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดตัวอย่าง โดยการคำนวณประชากรใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความผิดระดับที่ยอมรับได้ 5 % ค่าสัดส่วนประชากร 50% ได้จำนวนตัวอย่าง 385 คน เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 คน จะได้เท่ากับจำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

ขั้นที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

#### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

##### 1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

##### 1.1.1 เพศ

##### 1.1.1.1 ชาย

##### 1.1.1.2 หญิง

##### 1.1.2 อายุ

##### 1.1.2.1 20 - 29 ปี

##### 1.1.2.2 30 - 39 ปี

##### 1.1.2.3 40 - 49 ปี

##### 1.1.2.4 50 - 59 ปี

##### 1.1.2.5 ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

### 1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

### 1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าประถมศึกษาตอนปลาย

1.1.4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น

1.1.4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช

1.1.4.4 อนุปริญญา/ปวส

1.1.4.5 ปริญญาตรี

1.1.4.6 สูงกว่าปริญญาตรี

### 1.1.5 อาชีพ

1.1.5.1 นักเรียน / นักศึกษา

1.1.5.2 พนักงานบริษัทเอกชน

1.1.5.3 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.1.5.4 ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ

1.1.5.5 รับจ้างทั่วไป

1.1.5.6 อื่นๆ โปรดระบุ .....

### 1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.6.1 5,000 - 9,999 บาท

1.1.6.2 10,000 - 14,999 บาท

1.1.6.3 15,000 - 19,999 บาท

1.1.6.4 20,000 - 24,999 บาท

1.1.6.5 ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป

### 1.1.7 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

1.1.7.1 กลับภูมิลำเนา

1.1.7.2 เยี่ยมญาติ/เพื่อน

1.1.7.3 ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย

1.1.7.4 การเรียน/การศึกษา

1.1.7.5 ท่องเที่ยว/พักผ่อน

1.1.7.6 อื่นๆ โปรดระบุ .....

### 1.1.8 ความถี่ในการเดินทาง (โดยประมาณ)

1.1.8.1 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์

1.1.8.2 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์

1.1.8.3 มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์

## 2. ตัวแปรตาม ได้แก่

### 2.1 ส่วนประสมการตลาดการบริการ ได้แก่

2.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์

2.1.2 ด้านราคา

2.1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

2.1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

2.1.5 ด้านบุคลากร

2.1.6 ด้านกระบวนการให้บริการ

2.1.7 ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

### 2.2 ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อ รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ

เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการเดินทาง ของผู้โดยสารต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี

2. ส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ที่มีต่อผู้โดยสาร ของรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี

2.1 การบริการ หมายถึง การให้บริการรถโดยสารปรับอากาศ และรถตู้ร่วมบริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาเดินทาง จำนวนรถ ความปลอดภัย ความสะอาด

2.2 ราคา หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้โดยสาร จ่ายเพื่อใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ราคาเทียบกับระยะทาง ราคาเทียบกับบริการ

2.3 การจัดจำหน่าย หมายถึง การจำหน่ายตั๋วรถโดยสาร ตามสถานที่ต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงผู้โดยสารได้อย่างแท้จริงและผู้โดยสารเกิดความสะดวกสบายในการซื้อตั๋ว ซึ่งประกอบด้วย การซื้อตั๋วที่สถานี การซื้อตั๋วบนรถ

2.4 การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การจัดทำโปรโมชั่นที่ได้กำหนดหรือมอบให้ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและเป็นการดึงดูดให้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ การประชาสัมพันธ์ ของแถมบนรถ

2.5 บุคลากร หมายถึง คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ให้บริการกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ และรถตู้ร่วมบริการ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานจำหน่ายตั๋ว พนักงานขับรถ พนักงานต้อนรับบนรถ

2.6 กระบวนการบริการ หมายถึง ระบบการทำงานที่ผู้ให้บริการรถโดยสารปรับอากาศ และรถตู้ร่วมบริการ เปิดให้บริการกับผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนการซื้อตั๋ว ตารางเวลาเดินรถ ที่รับฝากสัมภาระ

2.7 ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่ผู้ให้บริการรถโดยสารปรับอากาศ และรถตู้ร่วมบริการ จัดเตรียมไว้เพื่อให้บริการสำหรับผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่

3. ความพึงพอใจของผู้โดยสาร หมายถึง ความรู้สึกของผู้โดยสารที่มีผลจากการเปรียบเทียบ ระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของ ผู้โดยสาร ซึ่งเกิดจาก ประสบการณ์และความรู้ในอดีต ภายหลังจากการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศ และรถตู้ร่วมบริการ

4. ผู้โดยสาร หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของรถโดยสารปรับอากาศ และรถตู้ร่วมบริการ

5. เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี หมายถึง ตาม ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 32 (บางปะอิน-พยุหะคีรี) จากกรุงเทพมหานครถึงสิงห์บุรี (จังหวัดสิงห์บุรี, 2555: เว็บไซต์)

6. รถโดยสารปรับอากาศ หมายถึง รถยนต์ขนาดใหญ่ มีจำนวนที่นั่งไม่น้อยกว่า 40 ที่นั่ง ซึ่งรับผู้โดยสารตามเส้นทางที่กำหนดไว้ และเรียกเก็บค่าโดยสาร เป็นรายคนตามอัตราที่วางไว้เป็นระยะทางหรือตลอดทาง

7. รถตู้ร่วมบริการ หมายถึง รถตู้โดยสารปรับอากาศ มี 15 ที่นั่ง โดยมีสติกเกอร์ติดทั้งด้านหน้าและหลังรถตู้ “รถร่วมบริการ บขส” ซึ่งรับผู้โดยสารตามเส้นทางที่กำหนดไว้ และเรียกเก็บค่าโดยสารเป็นรายคนตามอัตราที่วางไว้เป็นระยะทางหรือตลอดทาง

กรอบแนวความคิดการวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และ ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่าง รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี (Comparing service marketing mix and satisfaction of passengers toward air conditioned bus and van service between Bangkok to Singburi province)”

**ตัวแปรอิสระ**  
(Independent Variables)

| ลักษณะส่วนบุคคล           |     |
|---------------------------|-----|
| 1. เพศ                    | (N) |
| 2. อายุ                   | (O) |
| 3. สถานภาพ                | (N) |
| 4. ระดับการศึกษา          | (O) |
| 5. อาชีพ                  | (N) |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน   | (O) |
| 7. วัตถุประสงค์การเดินทาง | (N) |
| 8. ความถี่ในการเดินทาง    | (O) |

**ตัวแปรตาม**  
(Dependent Variables)

| ส่วนประสมการตลาดบริการ          |     |
|---------------------------------|-----|
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์                | (I) |
| 2. ด้านราคา                     | (I) |
| 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย     | (I) |
| 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด       | (I) |
| 5. ด้านบุคลากร                  | (I) |
| 6. ด้านกระบวนการให้บริการ       | (I) |
| 7. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | (I) |

Paired t - test

t - test  
One way ANOVA  
(F-test)

| ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อรถโดยสารปรับอากาศกับรถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| (I)                                                                                        |  |

Paired t - test



## สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้โดยสารที่มี ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรีแตกต่างกัน
2. ผู้โดยสารที่มี ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรีแตกต่างกัน
3. เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรีที่ แตกต่างกัน
4. เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ระหว่าง รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรีที่ แตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดสมมติฐาน การกำหนดตัวแปร การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง กรอบแนวคิด และแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดของธุรกิจบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค
4. บริษัท ขนส่ง จำกัด
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

##### แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546: 38-39) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึงอายุ เพศ วงจรชีวิตของครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะมันเกี่ยวข้องกับอุปสงค์ ในตัวสินค้าและบริการทั้งหลาย การเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ และตลาดอื่นก็จะหมดไป หรือลดความสำคัญลง

ปณิศา สัญฐานนท์ (2548: 113-114) กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นการแบ่งส่วนตลาดโดยใช้หลักด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึง และมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

ศิริวรรณ เสงีรัตน์ และคณะ (2538: 41-42) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

### ทฤษฎีลักษณะทางประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หรือ Demography มีรากศัพท์มาจากภาษากรีก Demo = people คือ ประชาชนหรือประชากร Graphy = writing up, description หรือ study คือ การศึกษาหรือศาสตร์ ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์ทางประชากรในเรื่องขนาดโครงสร้าง การกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงประชากร ในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัยทาง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม อื่นๆ ปัจจัยทางประชากรอาจเป็นได้ทั้ง สาเหตุและผลของประบวนการทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

ฮาวเซอร์และดันแคน (Hauser and Duncan. 1959: 2) ได้ให้คำนิยามประชากรศาสตร์ว่า หมายถึง การศึกษาขนาดโครงสร้างการกระจายตัว และส่วนประกอบของประชากร การเปลี่ยนแปลงประชากรที่เกิดขึ้น และองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงประชากร

1. เพศ (Sex) เป็นสรีรวิทยาที่สังเกตเห็นได้และมักไม่มีปัญหายุ่งยากในการเก็บข้อมูล ประชากรในสภาพปกติจะประกอบด้วยเพศเพียงสองเพศ คือ เพศชายและเพศหญิง ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศ ยังมีความสำคัญในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ คือ ใช้ในการประเมินคุณภาพของข้อมูลทางประชากร (ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา . 2541: 119-120) ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันทางความคิดค่านิยม และทัศนคติ รวมถึงความพึงพอใจและพฤติกรรมความต้องการตลอดจนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

2. อายุ (Age) หมายถึง อายุเต็มปี หรืออายุเมื่อวันเกิดครั้งสุดท้าย ตามคำ นิยามขององค์การสหประชาชาติ (ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา . 2541: 131-132) โดยทั่วไปมักจะนำเสนอข้อมูลอายุของประชากรในรูปเป็นช่วงอายุหรือกลุ่มอายุ (age interval or age group) ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มอายุที่ใกล้เคียงกันเข้าด้วยกันตามแต่ช่วงหรือกลุ่มที่ต้องการจัด โดยปกติแล้วมักจะจัดเป็นกลุ่มอายุ 5 ปี สามารถให้ข้อมูลที่ละเอียดมากเพียงพอ อายุมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกและ พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม และเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย จากการวิจัยทางจิตวิทยาของ พรเมสตะเวทิน (2538: 114-115) พบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้น โอกาสในการถูกชักจูงจะลดน้อยลง นอกจากนี้ คนที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปถึงความต้องการและรสนิยมในสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามวัฏจักรของชีวิต

3. สถานภาพการสมรส (Marital status) หมายถึง ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การเข้าสู่ชีวิตสมรส (อายุแรกสมรส) การแตกแยกของชีวิตสมรส (อันเนื่องมาจากการตาย , การแยกกันอยู่, การหย่าร้าง) และการสมรสใหม่ (ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา . 2541: 195) สถานภาพการสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ประเด็นสำคัญ

ที่สุด ในการศึกษา เกี่ยวกับองค์ประกอบเกี่ยวกับสถานภาพสมรสของประชากร คือ ประเภทของสถานภาพสมรส องค์การสหประชาชาติได้รวบรวมและแบ่งแยกประเภทของสถานภาพสมรสดังนี้

- โสด
- สมรส
- หม้าย
- หย่าร้าง / แยกกันอยู่

สถานภาพสมรส มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของบุคคล คนโสดจะมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จะใช้เวลาน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากไม่มีภาระผูกพัน หรือคนที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบมากเท่ากับคนที่แต่งงาน

4. การศึกษา (Education) หมายถึง ระดับขั้นสูงสุดที่เรียนจบจากสถาบันการศึกษา ในการวัดถึงระดับการศึกษาที่ได้รับมีได้นับจำนวนปีที่บุคคลศึกษา อยู่ในสถาบันการศึกษาหากแต่ใช้ชั้น สูงสุดที่บุคคลเรียนจบ ถ้าบุคคลใดได้รับการศึกษาในระบบโรงเรียนของประเทศอื่น ๆ ที่มีใช้ประเทศไทย ที่จำเป็นที่จะต้องเทียบเคียงเปลี่ยนแปลงปรับให้เข้ากับระบบการศึกษาของประเทศไทย (ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา . 2541: 192) การศึกษาของบุคคลจะมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ แตกต่างกันไปตามระดับของความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับ จากงานวิจัยของ ปรมะ สตะเวทิน (2538: 114-115) พบว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้น ทำให้ผู้รับสารมีการเปิดรับสารแตกต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในข่าวสารกว้างขวาง แต่จะไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ ซึ่งจะต้องมีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอที่จะเชื่อและโอกาสในการรับรู้ข้อมูลของผู้มีการศึกษาสูงจึงมีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย ทำให้ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีโลกทัศน์กว้างกว่า การตัดสินใจในเรื่องใด ๆ จึงมีความละเอียดรอบคอบมากขึ้น นอกจากนี้การศึกษาหรือระดับความรู้ของผู้บริโภคยังมีความสำคัญในฐานะที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดร่วมกันได้ระหว่างเจ้าของสินค้ากับผู้บริโภค

5. อาชีพ (Occupation) หมายถึง ชนิดของงานที่บุคคลทำ อันนำมาซึ่งรายได้ที่เป็นค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน หรือผลกำไร เช่น ครู พนักงานขาย ช่างนา พนักงานขับรถ เป็นต้น ในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพจึงหมายถึงชนิดของงานที่บุคคลทำระหว่างช่วงเวลาที่กำหนด อาชีพของเขาจะเป็นชนิดของงานที่เขาเคยทำมาก่อนหน้านั้น โดยไม่คำนึงถึงประเภทของงานหรือสถานภาพของบุคคลในงาน เนื่องจากอาชีพมีจำนวนมากมายหลายอาชีพจึงจำเป็นต้องมีการจัดกลุ่มอาชีพ พหุซึ่งมีหลักสำคัญ คือ อาชีพประเภทเดียวกัน คล้ายๆกัน (ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา . 2541: 173-174) คนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมองโลก หรือมีแนวคิดอุดมการณ์และค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป ซึ่งรวมไปถึงทัศนคติและความคิดเห็นในการใช้สินค้าและบริการต่างๆ ด้วย กล่าวคือ พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากอาชีพด้วย

6. รายได้ (Income) เป็นดัชนีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการที่จะวัดฐานะทางเศรษฐกิจของครัวเรือนและบุคคล รายได้จะผันแปรตามระดับการศึกษาและอาชีพ มักนิยมพิจารณาจากรายได้ของบุคคลหรือรายได้ของครัวเรือนต่อหน่วยเวลา (ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา . 2541: 180-181) อาจจำแนกได้ดังต่อไปนี้

- รายได้ที่แท้จริง (Real income) คือ รายได้ทั้งหมด รวมถึงเงินออมเป็นรายได้ที่ยังไม่ได้หักค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น
- รายได้ที่หักภาษีแล้ว (Disposable income) เป็นรายได้ที่หักภาษีทางตรงต่างๆ ที่ต้องจ่ายให้รัฐบาลเรียบร้อยแล้ว
- รายได้ที่หักค่าใช้จ่ายพื้นฐาน (Discretionary income) เป็นรายได้ที่เหลือจากการหักภาษี นำมาหักค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นออก
- รายได้ที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non-money income) เป็นรายได้ทั้งหมดที่ได้รับเป็นสิ่งของ โดยนับรวมไปถึงบ้านและอาหารที่ได้รับในฐานะที่เป็นการตอบแทนจากการจ้าง รวมไปถึงผลผลิต เช่น ข้าวของชาวนา เป็นต้น รายได้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภค นอกจากนี้ การกำหนดนโยบายด้านราคาจะสัมพันธ์กับรายได้ของผู้บริโภคด้วย (สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์, 2531: 41) รายได้จึงเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคด้วย

ตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนครองของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตาม ครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาที่สำคัญในการแบ่งส่วนตลาด โดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้วัดการมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่างๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้กันมากขึ้น เกณฑ์รายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพพร้อมกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ , อายุ , สถานภาพสมรส , ระดับการศึกษา , อาชีพ , และรายได้ มาใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจ ของผู้โดยสารระหว่าง รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดของธุรกิจบริการ

### ความหมายส่วนประสมทางการตลาด

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายส่วนประสมทางการตลาดดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler. 2003: 98) ให้ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดว่าเป็นกลุ่มของเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ทางการตลาดในตลาดกลุ่มเป้าหมาย

พิบูล ทีปะปาล (2543) ให้ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดว่ามีบทบาทสำคัญมากในทางการตลาด เพราะเป็นการรวบรวมการตัดสินใจทางการตลาดทั้งหมด เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงาน แม้ว่าเราจะได้ทำการวิเคราะห์เลือกตลาดเป้าหมาย (Target market) อย่างดีที่สุดแล้ว แต่การที่จะพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดเพื่อให้สอดคล้องตามความต้องการของลูกค้า ในตลาดเป้าหมายไม่ใช่ของง่าย ทั้งนี้เนื่องจากว่า เรามีวิธีการที่จะเลือกกระทำได้หลายทาง ที่จะตอบสนองความต้องการของเขา เมื่อวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าว ซึ่งนักการตลาดจะต้องทำการตัดสินใจเพื่อดำเนินงาน

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 11) ให้ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดว่า เป็นการที่มีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ ขายในราคาและผู้บริโภคยอมรับได้และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะมองเห็นว่าคุ้ม รวมไปถึงการจัดจำหน่าย กระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยความพยายามสูงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้อง

จากการความหมายส่วนประสมทางการตลาด ที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถ ควบคุมได้ ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างที่กิจการใช้เพื่อให้มีอิทธิพลในแนวความต้องการผลิตภัณฑ์ของกิจการ

### ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการของ เอเดรียน (Adrian. 1993: 92) ประกอบด้วยปัจจัยที่จะต้องพิจารณาเพื่อกำหนดตำแหน่งของการบริการและกำหนดส่วนตลาดของธุรกิจบริการ ส่วนประกอบแต่ละส่วนของส่วนประสมการตลาดจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน และต้องสอดคล้องกัน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการตลาดประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

นอกเหนือจากส่วนประสมการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไป ที่ประกอบด้วย 4Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product), ราคา (Price), สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

(Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แล้ว ส่วนประสมการตลาดบริการยังมีส่วนประกอบที่เพิ่มขึ้นมาอีก 3 ส่วนคือ บุคลากร (People), กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) ดังนั้นส่วนประสมการตลาดบริการจึงมีองค์ประกอบที่เพิ่มเติมจากส่วนประสมการตลาดของสินค้าทั่วไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การบริการเป็นผลิตภัณฑ์ของธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมทุกอย่างของสินค้า และทุกสิ่งทุกอย่างที่จัดเตรียมไว้บริการลูกค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ได้ต้องการเพียงตัวสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังต้องการประโยชน์หรือคุณค่าอื่นที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจบริการด้วย องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการประกอบด้วย

1.1 บริการหลัก (The Core or Generic Product) คือ ลักษณะของการบริการหลัก หรือการบริการพื้นฐานที่เตรียมไว้ให้บริการลูกค้า ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้

1.2 บริการที่ลูกค้าคาดหวัง (The Expected Product) ประกอบด้วยบริการหลัก หรือบริการอื่นๆ ที่ลูกค้าจะได้รับอันเนื่องมาจากการซื้อบริการหลัก เป็นเงื่อนไขต่ำสุดที่ลูกค้าต้องได้รับ

1.3 บริการที่เพิ่มพูนจากเดิม (The Augmented Product) คือ บริการที่มีความพิเศษแตกต่างจากการบริการของคู่แข่ง ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากกว่า เรียกว่าเป็น “คุณค่าเพิ่ม (Value Added)” ที่เสริมบริการหลักในรูปของความเชื่อถือได้และการยอมรับของผู้ใช้บริการ

1.4 บริการที่สามารถเพิ่มคุณค่าพิเศษ (The Potential Product) คือ ความเป็นไปได้ในการเพิ่มลักษณะพิเศษ หรือผลประโยชน์อื่นที่ผู้บริโภคควรได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการในรูปของบริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาคือต้นทุน (Cost) ของลูกค้าผู้บริโภคมจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) กับราคา (Price) ผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง

(1) การยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาสินค้านั้น

(2) ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

(3) สภาพการแข่งขัน

(4) ปัจจัยอื่นๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนแรก คือ การเลือกทำเลที่ตั้ง (Location) การเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจบริการมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะธุรกิจ

บริการที่ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ เพราะทำเลที่ตั้งที่เลือกเป็นตัวกำหนดกลุ่มของผู้บริโภคที่จะเข้ามาให้บริการ ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด และคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของคู่แข่งด้วย โดยความสำคัญของการทำเลที่ตั้งจะมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการแต่ละประเภท ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะได้แก่

3.1 ผู้บริโภคต้องไปรับบริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ เช่น ศูนย์บริการรถยนต์ โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร ธนาคาร ในกรณีนี้การเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดสถานที่ให้บริการมีความสำคัญมาก

3.2 ผู้ให้บริการ ให้บริการแก่ผู้บริโภคในสถานที่ของผู้บริโภค ในกรณีนี้การเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดการสถานที่ที่มีความสำคัญน้อยลง

3.3 ผู้ให้บริการและผู้รับบริการนัดพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่ง เพื่อให้บริการและรับบริการ ณ สถานที่แห่งนั้น เพื่อความสะดวกของทั้ง 2 ฝ่าย ในกรณีนี้การเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดการสถานที่ให้บริการมีความสำคัญน้อย

ในส่วนของช่องทางการจัดจำหน่าย (Channels) การกำหนดช่องทางการจัดจำหน่ายต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ลักษณะของการบริการ ความจำเป็นในการใช้คนกลางในการจำหน่าย และลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจบริการนั้น การจัดจำหน่ายของธุรกิจบริการโดยทั่วไปมี 4 ช่องทาง ได้แก่

(1) การให้บริการโดยตรง (Direct Sales) โดยการที่ผู้ให้บริการ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยตรงไม่ผ่านคนกลาง

(2) ผ่านตัวแทน (Agent & Broker) โดยการผ่านคนกลางซึ่งเป็นตัวแทน เช่น บริษัทตัวแทนจำหน่ายกรมธรรม์ประกันภัย

(3) ผ่านตัวแทนของทั้ง 2 ฝ่าย (Seller's and Buyer's Agent of Broker) โดยทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างมีคนกลางของตัวเอง และคนกลางของทั้ง 2 ฝ่ายตกลงกัน

(4) การเข้าร่วมระบบการขายสินค้าหรือบริการ โดยการซื้อลิขสิทธิ์จากบริษัทแม่และสัญญาให้บริการ (Franchise and Contract Service Deliverers) โดยผู้ให้บริการติดต่อผ่านธุรกิจที่ได้รับสิทธิ์และมีสัญญาจากบริษัทแม่

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารแบบประสมประสาน (Integrated



Marketing Communication) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์คู่แข่งกัน โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือส่งเสริมการตลาดที่สำคัญมีดังนี้

4.1 การโฆษณา (Advertising) เป็นรูปแบบหนึ่งในการติดต่อสื่อสารที่นิยมกันมากในธุรกิจบริการ เพื่อสร้างการรับรู้ในบริการ สร้างความเข้าใจในบริการที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้และเพื่อจูงใจให้ผู้ที่เป็นลูกค้ารู้และอยากที่จะใช้บริการ ดังนั้นนักการตลาดบริการ จึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการโฆษณา และมีการตัดสินใจในการโฆษณาโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการโฆษณา การกำหนดงบประมาณโฆษณาและการเลือกใช้สื่อในการโฆษณาด้วย

4.2 การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารโดยตรง อาจเรียกว่าเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้ส่งข่าวสารจะสามารถรับรู้และประเมินผลจากผู้รับข่าวสารได้ทันที ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ

- (1) กลยุทธ์การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling Strategy)
- (2) การจัดการหน่วยงานขาย (Sales force Management)

4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นเครื่องมือระยะสั้นเพื่อกระตุ้นการตอบสนองให้เร็วขึ้น เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง การนำไปใช้ และการแพร่วัสดุทางเทคนิคต่างๆ โดยใช้เสริมการโฆษณา และช่วยการส่งเสริมการขาย การส่งเสริมการขายอาจจะทำโดยวิธีทางโปรโมชันย์ แคตตาล็อก สิ่งพิมพ์จากบริษัทผู้ผลิต การแข่งขันการขายและเครื่องมือขายอื่นๆ โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ เพิ่มความพยายามในการขายของพนักงานขาย ผู้จำหน่าย เพื่อให้ลูกค้าต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ที่หอนั้น ทำให้การขายโดยพนักงานและการโฆษณาสามารถไปได้ดี เพราะการส่งเสริมการขายเป็นการให้สิ่งจูงใจพิเศษ

4.4 การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation) การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้า บริการ หรือนโยบายของบริษัท โดยผ่านสื่อซึ่งอาจไม่ต้องการจำหน่ายเงินหรือจ่ายเงินก็ได้ การให้ข่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

ส่วนการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามในการสื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนต่างๆ หรือเผยแพร่ข่าวสารที่ดี การสร้างภาพพจน์ที่ดี โดยการสร้างเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่ดี

4.5 การบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Mouth) มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งกับธุรกิจบริการ เพราะผู้ที่เคยใช้บริการจะทราบว่าการบริการของธุรกิจนั้นเป็นอย่างไร จากประสบการณ์ของตน แล้วถ่ายทอดประสบการณ์นั้นต่อไปยังผู้ซึ่งอาจจะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคต หากผู้ที่เคยใช้บริการมีความรู้สึกที่ดีประทับใจใน การบริการก็จะบอกต่อไปยังญาติพี่น้องและคนรู้จัก และแนะนำให้ไปใช้บริการด้วย ซึ่งสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการตลาดและการติดต่อสื่อสารได้มาก

4.6 การตลาดทางตรง (Direct Marketing) เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง หรือหมายถึงวิธีการต่างๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อและทำให้เกิดการตอบสนองในทันที ประกอบด้วย

- (1) การติดต่อเสนอขายทางโทรศัพท์
- (2) การขายโดยใช้จดหมายตรง
- (3) การขายโดยใช้แคตตาล็อก
- (4) การขายทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งจุดใจให้ลูกค้ามีกิจกรรมการตอบสนอง เช่น ใช้คูปองแลกซื้อ

5. ด้านบุคลากร (People) จากลักษณะเฉพาะของบริการที่เรียกว่า “Inseparability” บุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการและการให้บริการ ในปัจจุบันซึ่งสถานการณ์การแข่งขันมีความรุนแรงขึ้น บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยคุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง ดังนั้น พนักงานจึงต้องมีความรู้ความชำนาญในสายงาน มีทัศนคติที่ดี มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความรู้สึกระทึกใจต่อการให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียม สามารถตอบสนองและแก้ปัญหาต่างๆ ของลูกค้า มีความริเริ่ม และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้

6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เป็นขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า จะพิจารณาใน 2 ด้าน คือ

6.1 ความซับซ้อน (Complexity) จะต้องพิจารณาถึงขั้นตอนความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

6.2 ความหลากหลาย (Diversity) ต้องพิจารณาถึงความอิสระ และความยืดหยุ่น เช่น สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือลำดับการทำงานได้

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) หมายถึง ภาพลักษณ์ หรือสิ่งให้ผู้บริโภคสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายทางกายภาพ และเป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนด้วย เช่น สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนหรือแผนกของพื้นที่ในอาคาร ความมีระเบียบภายในสำนักงาน การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ความสะอาดของอาคารสถานที่ ความน่าเชื่อถือของตัวอาคารสถานที่ การนำอุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product), ราคา (Price), สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place), การส่งเสริมการตลาด (Promotion), บุคลากร (People), กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) มาใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจ ของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Satisfaction โดยได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

วูม (Vroom.1964: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

มอส (Morse.1958: 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

เมนาร์ ดับเบิล เชลลี (Maynard W.Shelly.1964: 9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แบ่งได้เป็นสองประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่า ความรู้สึกทางลบ

ครอมิค (Cromick. 1947: 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เอาไว้ว่าเป็นสภาพความต้องการต่าง ๆ ของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการไปใช้บริการ

อีเลีย และพาร์ทริก (Elia & Partrick. 1972: 283-302) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพึงพอใจ หรือสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากน้อยแค่ไหน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นภาวะการณแสดงถึง ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจหมายถึง ภาวะการณ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าหรือภาวะการณ แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2544: อ้างอิงจาก Oliver. 1980: 460-469)

ทั้งนี้ความพึงพอใจของ ลูกค้า (Customer Satisfaction) อาจจะขึ้นอยู่กับประโยชน์หรือคุณค่าที่รับรู้ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ เมื่อเทียบกับสิ่งที่ลูกค้า คาดหวัง ซึ่งหากประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการต่ำกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวังไว้ ผู้ซื้อจะรู้สึกไม่พอใจในผลิตภัณฑ์ หรือบริการนั้นๆ ในทางตรงกันข้ามหากประโยชน์ที่ได้รับสอดคล้องหรือเกินกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกพอใจหรือประทับใจ (วารุณี ตันติวงศ์วานิช และคณะ. 2546: อ้างอิงจาก Kotler. 2003)

### ทฤษฎีความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000: 33-36) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือจากการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือจากการทำงาน ของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added)โดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ ซึ่งยึดการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือตราสินค้า (Price) นั้นเอง โดยคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า คือ ความแตกต่างระหว่างคุณค่าลูกค้ารวม (Total customer cost) และคุณค่าลูกค้ารวม คือ กลุ่มผลประโยชน์ ที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการหนึ่งๆ ส่วนต้นทุนลูกค้ารวมได้แก่กลุ่มของต้นทุนที่ลูกค้าคาดว่าจะเกิดขึ้นจากการประเมิน การได้รับและการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ

### ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ.2534: 15)

ยิ่งกว่านั้นการให้บริการนอกจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกอันดีต่อสินค้ายังขยายถึงความรู้สึกอันดีต่อบริษัท ลูกค้าจะเกิดความประทับใจซึ่งทุกบริษัทจะให้ความสนใจเพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (ไทยประกันชีวิต จำกัด.2539: 7)

### การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ.2534: 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง
2. การสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการ จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ

### ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่ง บริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงสถานที่ตั้ง และการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวเบอร์ (Weber. 1966: 32) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

### ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

มิลเลต (Millet.1954: 397) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเมย์นาร์ด ดัลเบ็ลยู เชลลี (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์.2538: 9; อ้างอิงจาก Maynard W.Shelly) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปคือ

ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ.2534: 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นเป็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นสามารถทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจของ ลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง คุณค่าที่ลูกค้าได้รับจากความคาดหวังที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ เท่ากับความคาดหวัง ของลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมากด้วยเช่นกัน

#### 4. บริษัท ขนส่ง จำกัด

บริษัท ขนส่ง จำกัด หรือ บขส. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2473 โดยใช้ชื่อว่า "บริษัท เเดินอากาศ จำกัด " และได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น บริษัท ขนส่ง จำกัด ในปี พ.ศ. 2482 (บริษัท ขนส่ง จำกัด. 2555: เว็บไซต์)

##### ขอบเขตการดำเนินงานธุรกิจ

บริษัท ขนส่ง จำกัด มีหน้าที่ในการดำเนินการด้านการบริการขนส่งผู้โดยสารโดยรถประจำทาง ระหว่าง กรุงเทพมหานคร ไปยังจังหวัดต่างๆ ทั้งระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัด รวมถึงให้เอกชนเข้ามามีส่วนดำเนินการในรูปแบบของรถร่วมเอกชน

บริษัท ขนส่ง จำกัด ทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการจัดระเบียบการเดินรถทั้งของบริษัทเองและรถร่วมให้เป็นระเบียบ รวมทั้งการให้บริการด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งสามารถแบ่งขอบเขตการดำเนินงานธุรกิจได้ เป็น 3 ธุรกิจ คือ

#### ● การเดินรถบริษัท

เส้นทางที่บขส.วิ่งเองโดยตรงนั้นมีเพียงส่วนน้อย ในขณะที่เส้นทางที่บขส.วิ่งร่วมกับรถร่วมมีถึงเกือบ 100 เส้นทาง โดยเส้นทางส่วนใหญ่จะเป็นเส้นทางระยะทางไกลใช้เวลาเดินทางมากตลอดจนวิ่งในเส้นทางตามนโยบายของรัฐ ส่วนเส้นทางที่บขส.วิ่งร่วมกับรถร่วมนั้น เป็นเส้นทางที่ผู้โดยสารนิยมใช้บริการเป็นจำนวนมาก และบขส.มีรถโดยสารให้บริการไม่เพียงพอจึงเปิดโอกาสให้รถร่วมเข้ามาวิ่ง ขณะเดียวกัน บขส.ก็วิ่งในเส้นทางนั้นๆ ด้วย เพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่รถร่วมในการให้บริการและเป็นการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

ส่วนเส้นทางที่บขส. เปิดโอกาสให้รถร่วมเอกชนเดินรถโดยลำพัง ส่วนใหญ่จะเป็นเส้นทางในหมวด 3 และ 4 ซึ่งเป็นเส้นทางระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัด การดำเนินงานและการให้บริการของ บขส. เพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละท้องถิ่นทำได้ยาก บขส. จึงให้สิทธิเดินรถแก่เอกชนซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น ดำเนินการแทนซึ่งจะสามารถทราบและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ได้ดีกว่า นอกจากนั้น บขส.ยังมีปัญหาเรื่องรถโดยสารไม่เพียงพอ จึงให้รถร่วมเอกชนดำเนินการแทน โดยบขส.จะทำหน้าที่วางกฎระเบียบและควบคุมดูแลการให้บริการรถร่วมเอกชนอีกต่อหนึ่ง ซึ่งเอกชนที่นำรถเข้ามาวิ่งจะต้องมีการทำสัญญากับ บขส. โดยเสียเป็นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมรายเที่ยว

#### ● รถร่วมเอกชน

ภายหลังจากการดำเนินการรวมรถเอกชนให้เข้ามาอยู่ในการดูแลของ บขส. ในปี 2502 แล้วนั้น บขส.สามารถจัดระเบียบ การเดินรถทั้งของบริษัทเอง และรถร่วมให้อยู่ในระเบียบที่ดี เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งมีการสนับสนุนให้ เกิดการรวมตัวระหว่างเจ้าของรถร่วมรายย่อยให้อยู่ในรูปของห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของรถบริษัท และรถร่วมให้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นจนในปัจจุบันมีเอกชนเข้ามาร่วมเป็นบริษัทรถร่วมประมาณ 7,455 คัน ในการพิจารณาเพิ่มรถจัดรถเข้าเดินในเส้นทางที่ได้รับอนุญาตของบขส. นั้นมีหลักปฏิบัติดังนี้

1. การปรับปรุงจำนวนเที่ยว จำนวนรถให้อยู่ในดุลยพินิจของฝ่ายจัดการและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อทราบและนำเสนอกรมการขนส่งทางบกพิจารณาอนุมัติต่อไป
2. ในการเพิ่มจำนวนรถ ให้จัดรถของบริษัทเพิ่มก่อน หากบริษัทไม่มีนโยบายหรือไม่เพิ่มรถ บริษัทก็พิจารณาให้สิทธิกับเจ้าของรถร่วม โดยในการพิจารณาให้สิทธิเอกชนเข้ามาเดิน



รถในเส้นทางที่ได้รับอนุญาตของ บขส. นั้น บขส. มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

2.1 บขส. จะพิจารณาการให้สิทธิของ บขส. ที่ถูกระงับจากเส้นทางใหม่โดยตรงเป็นอันดับแรก ถ้าไม่มีรถร่วมรายได้ถูกระงับโดยตรง บขส. จะพิจารณาว่าจะนำรถบริษัทเข้ามาวิ่งในเส้นทางนี้หรือไม่ ถ้าไม่วิ่งจะให้สิทธิการร่วมเอกชนก็จะพิจารณาในข้อต่อไป

2.2 ให้สิทธิแก่รถร่วมเอกชนที่ถูกผลกระทบโดยอ้อมจากเส้นทางที่เปิด

2.3 พิจารณาให้สิทธิแก่รถโดยสารที่ไม่มีสิทธิวิ่ง แต่นำรถมาวิ่งในเส้นทางประจำ

2.4 เจ้าของรถร่วมที่ได้รับการพิจารณาจะต้องไม่มีหนี้สินค้างชำระกับบริษัท และจะต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทเกี่ยวกับการจัดการเดินรถและสัญญาการร่วมด้วยดี

3. สัญญาการร่วมและค่าธรรมเนียม เส้นทางที่ บขส. ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการขนส่งจากกรมการขนส่งทางบก บขส. สามารถให้ เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานได้โดย บขส. จะทำสัญญาให้เอกชนนำรถโดยสารเข้าวิ่งในเส้นทางที่ได้รับอนุญาต ซึ่งสัญญาที่จัดทำขึ้น จะมีอายุ 1 ปี และสามารถต่ออายุสัญญาได้ทุกปี ตราบใดที่รถร่วมไม่ได้กระทำความผิดสัญญา โดยเอกชนที่นำรถเข้ามาวิ่งร่วมกับรถของ บขส. รถร่วมเอกชนที่วิ่งในแต่ละเที่ยว บขส. จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียม 1 ที่นั่งต่อคันต่อเที่ยว ค่าธรรมเนียมรายเที่ยวที่ บขส. เรียกเก็บจากรถร่วมนั้น เนื่องมาจากบขส. ต้องมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการจัดระเบียบการเดินรถ การสร้างสถานี รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่รถร่วม ทำให้ บขส. ต้องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายเที่ยวดังกล่าวจากรถร่วม

#### ● สถานีขนส่งผู้โดยสาร (Bus Terminal)

เป็นสถานที่ที่รถโดยสารจากหลาย ๆ สายมาจอดในบริเวณเดียวกันและมีบริการต่าง ๆ จัดไว้ให้ เช่น ที่พักผู้โดยสาร ห้องสุขา ห้องอาหาร เป็นต้น ไว้สำหรับการบริการผู้โดยสาร มีการเก็บค่าใช้สถานีตามประเภทของรถโดยสารตามข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางบก โดยกรมการขนส่งจะทำหน้าที่กำกับดูแลสถานีขนส่งต่าง ๆ ทั่วประเทศ

ในปัจจุบัน บริษัทขนส่ง จำกัด มีสถานีขนส่งผู้โดยสารที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการจากกรมการขนส่งทางบกจำนวน 7 แห่ง แบ่งเป็นกทม. จำนวน 3 แห่งคือ สถานีขนส่งผู้โดยสารหมอชิต 2, สถานีขนส่งผู้โดยสารเอกมัย , สถานีขนส่งผู้โดยสารสายใต้ ถ.บรมราชชนนี และสถานีในส่วนภูมิภาค 4 แห่งคือ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสุพรรณบุรี , อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ , อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์และจังหวัดสุราษฎร์ธานี

## ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ การขนส่งผู้โดยสาร

### ■ หมวดรถโดยสารประจำทาง

คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางในการประชุมครั้งที่ 14/2523 เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2523 ได้กำหนดเส้นทางการขนส่งประจำทางด้วยรถโดยสาร ดังนี้ การขนส่งประจำทางด้วยรถโดยสาร หมายถึง การขนส่งคนเพื่อสินจ้างตามเส้นทางที่คณะกรรมการกำหนด แบ่งเป็น 4 หมวด คือ

1. เส้นทาง หมวด 1 หมายถึง เส้นทางการขนส่งประจำทางด้วยรถโดยสาร ประจำทางภายในเขตกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล เมืองและเส้นทางต่อเนื่อง

หมวด 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง เส้นทางการขนส่งประจำทาง ภายในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดที่มีเส้นทางต่อเนื่องในเขตปริมณฑล โดยลักษณะเส้นทาง การเดินทางส่วนใหญ่ผ่านถนนสายหลัก และถนนสายสำคัญที่เป็นบริเวณชุมชนที่อยู่อาศัยหนาแน่น แหล่งธุรกิจการค้า สถาบันการศึกษา สถานที่ราชการ เป็นต้น

หมวด 1 ในส่วนภูมิภาค หมายถึง เส้นทางภายในเขตเทศบาล สุขาภิบาล เมืองในส่วนภูมิภาคมีลักษณะเส้นทางผ่านถนนสายหลักที่มีประชาชนอาศัยหนาแน่นรวมทั้งสถานที่สำคัญ ๆ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ตลาด สถานีขนส่งผู้โดยสาร สถานที่ราชการ เป็นต้น

2. เส้นทาง หมวด 2 หมายถึง เส้นทางการขนส่งประจำทางด้วยรถโดยสาร ซึ่งมีเส้นทางเริ่มต้นจากกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดในส่วนภูมิภาค

3. เส้นทาง หมวด 3 หมายถึง เส้นทางการขนส่งประจำทางด้วยรถโดยสาร ซึ่งมีเส้นทางระหว่างจังหวัดหรือคาบเกี่ยวระหว่างเขตจังหวัดในส่วนภูมิภาค

4. เส้นทาง หมวด 4 หมายถึง เส้นทางการขนส่งประจำทางด้วยรถโดยสาร ในเขตจังหวัด ซึ่งอาจจะประกอบด้วยเส้นทางสายหลักสายเดียว หรือเส้นทางสายหลักและเส้นทางสายย่อยซึ่งแยกออกจากเส้นทางสายหลักไปยังอำเภอ หมู่บ้าน หรือเขตชุมชน

หมวด 4 ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง เส้นทางที่มีลักษณะเส้นทางเดินทางส่วนใหญ่ผ่านถนนสายรองและถนนในซอยที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก มุ่งเน้นการให้บริการเชื่อมต่อกับเส้นทางรถโดยสารประจำทางหมวด 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร

หมวด 4 ในส่วนภูมิภาค หมายถึง เส้นทางรถโดยสารภายในเขตจังหวัดเพื่อเชื่อมโยงการเดินทางของ ประชาชนในเขตชุมชนต่าง ๆ คือ หมู่บ้าน อำเภอ และเมือง (กรมการขนส่งทางบก. 2523)

■ บริการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)

1. มีประกันภัย 300,000 บาททุกที่นั่ง
2. เปิดจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า 60 วัน
3. สามารถซื้อตั๋วได้ที่สถานีขนส่ง และเคาน์เตอร์ไทยทิกเกตมาสเตอร์ ทุกสาขา
4. นอกจากผู้โดยสารสามารถขึ้นรถต้นทางที่กรุงเทพฯ ได้ที่สถานีขนส่งผู้โดยสาร จตุจักร เอกมัย และสายใต้แล้ว ยังสามารถซื้อตั๋วและขึ้นรถได้ที่สถานีย่อยรังสิต รวมทั้งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใน 3 เส้นทาง คือ สุวรรณภูมิ-พัทยา สุวรรณภูมิ-ตลาดโรงเกลือและสุวรรณภูมิ-หนองคาย
5. พนักงานขับรถของบริษัทฯ มีประจำรถ 2 คน ในเส้นทางเกิน 400 กิโลเมตร ซึ่งได้รับการฝึกอบรมและตรวจสุขภาพปีละ 2 ครั้ง
6. บริการรับ-ส่ง สัมภาระผู้โดยสาร
  - ผู้โดยสารสามารถนำสิ่งของติดตัวได้ไม่เกิน 20 กิโลกรัม ถ้าเกิน 20 กิโลกรัม เสียค่าบริการกิโลกรัมละ 3 บาท
  - ฝากสิ่งของหรือสัมภาระไปกับรถ ค่าบริการกิโลกรัมละ 5 บาท
  - ขอใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มีการชำระค่าบริการใดๆ
  - ไม่รับฝากสิ่งผิดกฎหมาย น้ำมันเชื้อเพลิงหรือวัตถุอันตราย สัตว์และสิ่งของมีค่าต่างๆ
  - บริษัทฯ รับผิดชอบค่าใช้จ่ายสูญหายไม่เกิน 1,000 บาท

■ สิทธิประโยชน์ที่ผู้โดยสารต้องได้รับจากการใช้บริการรถปรับอากาศ

1. เส้นทางที่มีระยะทางไม่เกิน 200 กิโลเมตร ผ้าเย็น และเครื่องดื่ม
2. เส้นทางที่มีระยะทางระหว่าง 201 – 300 กิโลเมตร ผ้าเย็น – เครื่องดื่ม – อาหารว่าง
3. เส้นทางที่มีระยะทางเกินกว่า 300 กิโลเมตร ผ้าเย็น – เครื่องดื่ม – อาหารว่าง และรับประทานอาหารระหว่างทางตามสถานที่ที่บริษัทกำหนด

การจัดระเบียบรถตู้ระหว่างจังหวัดที่ผิดกฎหมายให้เข้าร่วมเดินรถในเส้นทางหมวด 2 โดยมีระยะทางไม่เกิน 300 กิโลเมตร โดยใช้ระเบียบข้อบังคับ เงื่อนไขเดียวกันในการเดินรถภายใต้การกำกับดูแลของ บขส. และให้เป็นไปตามเงื่อนไขข้อกำหนดในการเดินรถ ที่คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางอนุมัติไว้ ซึ่งจะมีค่าธรรมเนียมประมาณ 40,000 บาทต่อคัน

ทั้งนี้ บขส. ได้รับรถตู้โดยสารแบบลง ทะเบียนเข้าร่วมเดินรถกับ บข ส. จำนวน 3,465 คัน ใน 59 เส้นทาง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายใหม่ อย่างไรก็ตาม สำหรับรถตู้ที่เข้า

โครงการกับ บขส. นั้น จะมีการติดสติ๊กเกอร์สำหรับติดด้านหน้าและด้านหลังรถตู้ เพื่อให้ผู้โดยสารสังเกตได้อย่างชัดเจนว่าเป็นรถตู้ที่ถูกกฎหมาย ซึ่งเชื่อว่าจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในการทางเดินทาง นอกจากนี้ บขส. ได้ทำสติ๊กเกอร์สำหรับติดด้านหลังรถตู้จะมีลักษณะเป็นสีแดง มีตัวหนังสือว่า “**รถร่วม บขส.**” เพื่อให้ผู้โดยสารสังเกตได้ชัดเจนว่าเป็นรถตู้ ถูกกฎหมาย ซึ่งเชื่อว่าจะช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนได้อีกทางหนึ่ง

นโยบายการจัดระเบียบรถตู้โดยสารของกระทรวงคมนาคม ประกอบด้วย

1. การกำหนดเส้นทางการเดินรถ โดยระยะทางที่จะให้มีรถตู้วิ่งควรไม่เกินกว่า 300 กิโลเมตร โดยใช้ระบบ GPS ควบคุม
2. การกำหนดความเร็วไม่เกินกว่าอัตราความเร็วที่กำหนดไว้
3. การควบคุมความเร็วไม่เกินกว่าอัตราความเร็วที่กำหนดไว้
4. ระบบการประกันภัยและการประกันอุบัติเหตุที่คุ้มครองผู้โดยสาร
5. การกำหนดให้มีสถานที่สำหรับการบริการรับ-ส่งผู้โดยสาร สำหรับรถตู้โดยสารปรับอากาศ
6. การควบคุมราคาค่าโดยสารเพื่อไม่ให้เป็นการกะแกว่าผู้เดินทางมากเกินไป
7. การควบคุมจำนวนเที่ยววิ่งเช่นเดียวกับรถโดยสารประจำทาง
8. การสร้างความเป็นธรรมในระหว่างผู้ประกอบการด้านการผ่อนคลายกฎระเบียบและ ต้องดำเนินการภายใต้ระบบเดียวกัน
9. กำหนดอายุการใช้งานของรถตู้โดยสารปรับอากาศไม่เกิน 7 ปี

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐานของรถโดยสารปรับอากาศ และรถตู้ร่วมบริการ

|                        | รถโดยสารปรับอากาศ    | รถตู้ร่วมบริการ      |
|------------------------|----------------------|----------------------|
| เส้นทาง                | กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี | กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี |
| อัตราค่าโดยสาร         | 125 บาท              | 110 บาท              |
| ระยะทาง                | 142 กม.              | 142 กม.              |
| ระยะเวลา               | 2 ชม.                | 1 ชม. 30 นาที        |
| เวลาดันทาง (ล่อง)      | 04.50 น. – 19.30 น.  | 04.40 น. – 19.10 น.  |
| เวลาปลายทาง (ขึ้น)     | 05.20 น. – 20.00 น.  | 04.40 น. – 19.10 น.  |
| เวลาออกรถเฉลี่ยต่อคัน  | 40 นาที              | 30 นาที              |
| จำนวนที่นั่ง           | 40                   | 15                   |
| ประกันภัยที่นั่งโดยสาร | มี                   | มี                   |

ที่มา: บริษัท ส.วิริยะทราเวลสปอร์ต และ บริษัท จักรพันธ์ทัวร์ จำกัด

ณ ปัจจุบันมีผู้ให้บริการรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี อยู่ 2 บริษัท คือ บริษัท จักรพันธ์ทัวร์ จำกัด และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิงห์บุรี ส. โชติกา ทราเวลสปอร์ต ซึ่งบริษัทจักรพันธ์ทัวร์ จำกัด มีการดำเนินงานมาตั้งแต่ปี 2552 โดยมีรถตู้ร่วมบริการเส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี อยู่ 20 คัน ส่วนห้างหุ้นส่วนจำกัด สิงห์บุรี ส. โชติกา ทราเวลสปอร์ต นั้นเน้นการให้บริการรถตู้ร่วมบริการเส้นทาง กรุงเทพฯ – หันคา และ เส้นทางกรุงเทพฯ – อ. วัดสิงห์ เป็นส่วนใหญ่ และในช่วงปลายปี 2554 ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิงห์บุรี ส. โชติกา ทราเวลสปอร์ต เริ่มให้บริการรถตู้ร่วมบริการเส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ซึ่งมีจำนวนรถที่ให้บริการ 6 คัน (บริษัท จักรพันธ์ทัวร์ จำกัด , ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิงห์บุรี ส. โชติกา ทราเวลสปอร์ต. 2555)

## 5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิดา พันธไชย (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายร้อยเอ็ด – กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 26 ปี เป็นนักเรียน / นักศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายร้อยเอ็ด - กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ช่วงเวลา 20.20 น. – 21.00 น. ในวันศุกร์ – อาทิตย์ ใช้บริการมากกว่า 3 เดือนต่อครั้ง และส่วนใหญ่เคยใช้บริการของบริษัท เชิดชัยทัวร์ จำกัด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสาย

ร้อยละ-กรุงเทพมหานคร โดยรวมและเป็นรายด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบริการและด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับน้อย ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างในเรื่อง เพศ อาชีพ รายได้ และประเภทของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายร้อยละ - กรุงเทพมหานคร โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการปรับปรุงธุรกิจรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายร้อยละ -กรุงเทพมหานคร และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ชุดิมา ธนาวัฒน์กร (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพลูกจ้างพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ในด้านพฤติกรรมพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเพื่อเดินทางกลับภูมิลำเนา โดยซื้อตั๋วที่สถานีในวันที่เดินทาง ลักษณะการซื้อตั๋วแบบซื้อตั๋วเที่ยวเดียว ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดอยู่ระหว่าง 12.01 - 18.00 น. และส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ในด้านปัจจัยทางการตลาด พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องของรถโดยสารมีสภาพดี เครื่องยนต์ไม่ขัดข้องระหว่างเดินทาง ด้านบริการ ในเรื่องจำนวนรถโดยสารที่มีให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดจำหน่ายในเรื่องความสะดวกของสถานที่จอดรถในการเข้าไปซื้อตั๋วและจองตั๋ว ด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องการโฆษณาและประชาสัมพันธ์โดยสื่อต่าง ๆ ด้านพนักงานที่ให้บริการในเรื่องการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ทั้งพนักงานขับรถและพนักงานประจำรถ ด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องความตรงเวลาของรถโดยสาร และด้านอื่น ๆ (จิตวิทยา เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมและวัฒนธรรม) ในเรื่องรู้สึกมั่นใจและความเชื่อมั่นและต่อบริษัทเดินรถ

เอี่ยมพร กิจตระกูลรัตน์ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัทกาญจนบุรีทัวร์ จำกัด ใน 7 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 420 คน พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางกลับบ้าน

และมีความถี่ในการใช้ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

อรุณ วิชกิจ (2548) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารระหว่างกรุงเทพฯ กับต่างจังหวัด พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด อายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญา /ปวส อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 65 คน ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเย็น (15.01 – 20.00 น.) เหตุผลที่ใช้เนื่องจากประหยัดและปลอดภัย ความถี่ในการใช้ส่วนใหญ่เป็นการใช้ประจำ ส่วนการเปรียบเทียบความคาดหวังกับบริการที่ได้รับในปัจจุบัน พบว่า ด้านผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงกว่าบริการที่ได้รับทุกด้าน ยกเว้นด้านพนักงานมีประสบการณ์และได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ที่บริการได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ด้านสถานที่และอุปกรณ์ มีความคาดหวังสูงกว่าบริการที่ได้รับทุกด้าน

ชนัญญา จุลชัยเสียว (2549) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้โดยสารเกี่ยวกับการโฆษณาทางโทรทัศน์บนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสาย ขอนแก่น- กรุงเทพฯ ของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนหรือพนักงานธนาคาร มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เดินทางเดือนละ 1 – 2 ครั้ง และชมรายการโทรทัศน์บนรถโดยสารจนจบรายการ ผู้โดยสารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ รายการโทรทัศน์บนรถโดยสารว่ารายการ เพื่อความบันเทิงทางโทรทัศน์บนรถโดยสารสามารถลดความเบื่อหน่ายขณะเดินทางได้และโทรทัศน์บนรถโดยสารควรเน้นรายการเพื่อความบันเทิงเป็นหลัก เช่น ภาพยนตร์ต่างๆ ส่วนความคิดเห็นที่น้อยที่สุด ได้แก่ ความคิดเห็นที่ว่ารายการโทรทัศน์บนรถโดยสารควรนำเสนอความบันเทิงเฉพาะภาคอีสาน เช่น เพลงลูกทุ่ง หมอลำ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับโฆษณาทางโทรทัศน์โทรทัศน์บนรถโดยสาร ในด้านเนื้อหาโฆษณา พบว่า ควรเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อมุมมองที่ดี แก่องค์กรต่างๆ เช่น ธนาคาร สถานศึกษา และมีความคิดเห็นว่าควรนำข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต่างๆ ว่าดีหรือมีประโยชน์ อย่างไร เพื่อช่วยให้ข่าวสารข้อมูลประกอบการตัดสินใจแก่ผู้โดยสารได้ ในด้านขอบเขตที่ครอบคลุม พบว่า ควรมีการโฆษณาที่นำเสนอสินค้าหรือบริการของจังหวัดที่จะเดินทางไป จะช่วยในการเลือกซื้อหรือใช้บริการแก่ผู้โดยสาร ในด้านการเจาะจงกลุ่มผู้ชม พบว่า ควรเป็นการโฆษณาที่นำเสนอสินค้าหรือบริการสำหรับผู้ซื้อสินค้าไปใช้เองมากกว่าการโฆษณาสินค้าหรือบริการเฉพาะกลุ่มคนในสาขาอาชีพ เช่น ผู้ใช้สินค้าอุตสาหกรรม

สิริกุล พรหมชาติ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วัตถุประสงค์ในการเดินทางรวม ทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์, ราคา, และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่นๆ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง , ด้านเพศและอายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ในด้านความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ , ระดับการศึกษาและอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์,บุคลากร,และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพภายนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านราคามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ , รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ , วัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ในด้านความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ศรัญญา แก้วศรี (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศสุราษฎร์-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือนต่ำกว่า 7,500 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภออื่นๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ค่าโดยสาร 488 บาท ลักษณะการซื้อตั๋วเป็นแบบเที่ยวเดียว ใช้บริการ 2 ครั้ง/เดือน ในช่วงเวลา 19.00 - 21.00 น. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์- กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลทำให้ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของ



ผู้ให้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์ – กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์ – กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จารึก ไชยศรี (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางเส้นทางรังสิต – มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทาง วิธีการศึกษาใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางมีความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถตู้ประจำทาง ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้โดยสารประจำทางในระดับปานกลางค่อนข้างน้อยต่อบริการด้านอัตราค่าโดยสาร ผู้ให้บริการบนรถโดยสาร ความปลอดภัยในการใช้บริการ ความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ และความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ยกเว้นในด้านระยะเวลาในการเดินทาง และความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับน้อย เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของการบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการมีค่าน้อยที่สุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการบนรถโดยสาร และความปลอดภัยในการใช้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง

อนันต์ ศรีวิเชียร (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 เส้นทาง อุดรธานี – กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 ส่วนใหญ่เคยใช้บริการมาแล้ว ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน เดินทางในโอกาสเยี่ยมญาติ /เพื่อน โดยใช้บริการกับบริษัท 407 พัฒนา ไปกรุงเทพในช่วงเวลา 19.00 น. - 22.00 น. และกลับอุดรธานีในช่วงเวลา 06.00 น. – 09.00 น. และเวลา 19.01 น. – 22.00 น. ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการแนะนำในการใช้บริการ มีบางส่วนได้รับการแนะนำการให้บริการจากเพื่อน /ญาติ ผู้ใช้บริการเห็นว่า ปัจจัยโดยรวมและปัจจัยด้านการบริการและด้านการจัดจำหน่ายมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และเห็นว่า ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษา ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 เส้นทางอุดรธานี – กรุงเทพฯ

วิวัฒน์ พิฑูโรฬาร (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปีสถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรีมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ในด้านของข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อเดินทางไปกลับบ้าน มีความถี่ในการใช้บริการอยู่ที่ 1 ครั้งต่อ 6 เดือน เดินทางไปกับเพื่อน เลือกช่วงเวลาในการเดินทาง 21.01 - 24.00 น. วิธีในการซื้อตั๋วและจองตั๋วโดยสารที่สถานีนครชัยแอร์การรับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์และโฆษณาของบริษัทโดยทางสถานีนครชัยแอร์ใน ด้านความสำคัญของส่วนประสมธุรกิจบริการของผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของรถประจำทางปรับอากาศอยู่ในระดับมาก คือ ด้านราคาและบุคลากร ส่วนด้านการบริการ การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดลักษณะทางกายภาพและกระบวนการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของรถประจำทางปรับอากาศพบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ ซึ่ง เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

พินตร์ พัวพัฒนกุล (2532: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบ และเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร สำหรับการนำไปใช้ในการพัฒนาระดับคุณภาพของบริการ วิธีที่ใช้ในการวิจัยทำโดยการใช้แบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย (Delphi Technique) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการวางแผนขนส่งในแขนงต่างๆ จำนวน 29 คน และใช้แบบสอบถามในการวิจัยแบบสำรวจ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชากรผู้ให้บริการจำนวน 413 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางประกอบด้วย 1.ความสะอาด 2.ความปลอดภัย 3.พฤติกรรมของพนักงานประจำรถ 4.สภาพรถและอุปกรณ์ 5.ความรวดเร็ว 6.ความสะอาด และ 7.ความสบาย

พจมาศ จันทรเครื่อง (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษา บริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของบริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง มีการเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่มากเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของบริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านท่ารถที่ตั้ง ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการของพนักงาน ด้านการบริการ และด้านราคา เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยของประชาชนทั้ง 6 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพทางครอบครัว และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพศ อาชีพ

รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ในการเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรกมล ทองประชาญ (2553) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์และทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ และศึกษาด้านภาพลักษณ์ทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านตรายี่ห้อ คุณลักษณะการดำเนินงานขององค์กร และคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านระยะเวลา ด้านความถี่ และด้านยอดค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีสถานภาพโสดและหม้าย/แยกกันอยู่ มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ /เดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน,รูปแบบการดำเนินชีวิตโดยรวมผลด้านกิจกรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลา ด้านความถี่ และด้านยอดค่าใช้จ่าย ใช้บริการสายการบินนกแอร์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ , รูปแบบการดำเนินชีวิตโดยผลด้านความสนใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำ , รูปแบบการดำเนินชีวิตโดยผลด้านกิจกรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความถี่ที่ใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ , ทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ ทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคโดยรวม ผลรวมด้านผลิตภัณฑ์ ผลรวมด้านราคา ผลรวมด้านสถานที่ ผลรวมด้านการส่งเสริมการตลาด และผลรวมด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำ , ภาพลักษณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ ภาพลักษณ์ของผู้บริโภคโดยรวม , ผลรวมด้านตรายี่ห้อ, ผลรวมด้านบริษัท มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำ , การเปรียบเทียบทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาด อันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ สายการบินนกแอร์ กับสายการบินแอร์เอเชีย พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความแตกต่างกัน

โดยสายการบินแอร์เอเชียมีทัศนคติ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าสายการบินนกแอร์, การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ อันได้แก่ ด้านตราสัญลักษณ์ ด้านองค์กร และ ด้านบริษัท สายการบินนกแอร์ กับสายการบินแอร์เอเชีย พบว่า ด้านตราสัญลักษณ์ และ ด้านบริการ มีความแตกต่างกัน โดยสายการบินแอร์เอเชียมีภาพลักษณ์ด้านตราสัญลักษณ์ และ ด้านบริการ มากกว่าสายการบินนกแอร์ , แนวโน้มของผู้บริโภคที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ แนวโน้มของผู้บริโภคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลา และด้านความถี่ในการใช้บริการนกแอร์และสายการบินแอร์เอเชีย ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา. 2541: 119-195) เพื่อทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดของธุรกิจบริการ (Adrian. 1993: 92) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแบบสอบถาม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้บริโภค อ้างอิงจาก (Kotler. 2000: 33-36) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแบบสอบถาม

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่าง รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี โดยมีสาระสำคัญในการวิจัยอย่างเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำไปวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ และรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ กับรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน จากสูตร

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

โดยที่  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$Z$  แทน ค่าปกติมาตรฐานซึ่งขึ้นกับระดับความเชื่อมั่น

$p$  แทน ความน่าจะเป็นของประชากร

$q$  แทน  $1 - p$

$E$  แทน ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จากสูตรกำหนดให้มีความผิดพลาดใน ระดับที่ยอมรับได้ ไม่เกิน 5 % ( $E = 0.05$ ) ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะมีค่า  $Z = 1.96$  ค่าสัดส่วนประชากร 50% ( $p = 0.5, q = 0.5$ )

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2}$$

$$= 385 \text{ คน}$$

ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 คน จะได้เท่ากับจำนวน 400 คน จำนวนตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 3 ขั้นตอน โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

**ขั้นที่ 1** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้โดยสารที่เคยใช้บริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการเส้นทางจากกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในช่วงวันศุกร์ – วันอาทิตย์ เวลาตั้งแต่ 16.00 น. – 20.00 น. เนื่องจากช่วงวันและเวลาดังกล่าวจะมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก (บริษัท ส.วิริยะทราเวลสปอร์ต และบริษัท จักรพันธ์ทัวร์ จำกัด. 2555)

**ขั้นที่ 2** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) สำหรับการเก็บตัวอย่างนั้น จะเก็บขนาดตัวอย่างจากการให้บริการรถ ดังนี้

- รถโดยสารปรับอากาศ 200 คน
- รถตู้ร่วมบริการ 200 คน

**ขั้นที่ 3** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก ตามที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 และ 2 เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

## 2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่มาใช้บริการ รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารต่างๆ โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close - ended response question) ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบ 2 ทาง (Dichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1.1 เพศชาย

1.2 เพศหญิง

2. อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close - ended response question) ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือกตอบ (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คำนวณได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2542: 110)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ผู้วิจัยปรับปรุง แก้ไขจากแบบสอบถามของชนัชฎา จุลละฐี (2549: 63) พบว่าอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 20 - 70 ปี ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุเฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{70 - 20}{5} \\ &= 10 \end{aligned}$$

ดังนั้นการแบ่งช่วงห่างของอายุ เป็นช่วงละ 10 ปี ดังนี้

2.1 20 - 29 ปี

2.2 30 - 39 ปี

2.3 40 - 49 ปี

2.4 50 - 59 ปี

2.5 ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

3. **สถานภาพ** เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close - ended response question) ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือกตอบ (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

3.1 โสด

3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. **ระดับการศึกษา** เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close - ended response question) ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือกตอบ (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุง แก้ไขจากแบบสอบถามของ อรุณ วิชกิจ (2548: 60) ดังนี้

4.1 ต่ำกว่าประถมศึกษาตอนปลาย

4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น

4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช

4.4 อนุปริญญา/ปวส

4.5 ปริญญาตรี

4.6 สูงกว่าปริญญาตรี

5. **อาชีพ** เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close - ended response question) ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือกตอบ (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุง แก้ไขจากแบบสอบถามของศรีัญญา แก้วศรี (2554: 200) ดังนี้

5.1 นักเรียน / นักศึกษา

5.2 พนักงานบริษัทเอกชน

5.3 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5.4 ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ

5.5 รับจ้างทั่วไป

5.6 อื่นๆ โปรดระบุ .....



6. **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close - ended response question) ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือกตอบ (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คำนวณได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542: 110)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ผู้วิจัยปรับปรุง แก้ไขจากแบบสอบถามของสิริกุล พรหมชาติ (2552: 111) พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 30,000 บาท ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงรายได้} &= \frac{30,000 - 5,000}{5} \\ &= 5,000 \end{aligned}$$

ดังนั้นการแบ่งช่วงห่างของรายได้ต่อเดือน เป็นช่วงละ 5,000 บาท ดังนี้

6.1 5,000 - 9,999 บาท

6.2 10,000 - 14,999 บาท

6.3 15,000 - 19,999 บาท

6.4 20,000 - 24,999 บาท

6.5 ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป

7. **วัตถุประสงค์ในการเดินทาง** เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close - ended response question) ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบ (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุง แก้ไขจากแบบสอบถามของสิริกุล พรหมชาติ (2552: 111) ดังนี้

7.1 กลับภูมิลำเนา

7.2 เยี่ยมญาติ/เพื่อน

7.3 ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย

7.4 การเรียน/การศึกษา

7.5 ท่องเที่ยว/พักผ่อน

7.6 อื่นๆ โปรดระบุ .....

8. ความถี่ในการเดินทาง (โดยประมาณ) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close - ended response question) ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือกตอบ (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุง แก้ไขจากแบบสอบถามของเชื้อมพร กิจตระกูลรัตน์ (2548: 128) ดังนี้

8.1 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์

8.2 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์

8.3 มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็น ส่วนประสมการตลาดบริการของผู้โดยสาร ระหว่าง รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close - ended response question) ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น

|         |         |                      |
|---------|---------|----------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง    |
| ระดับ 4 | หมายถึง | เห็นด้วย             |
| ระดับ 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ             |
| ระดับ 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย          |
| ระดับ 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ส่วนการอภิปรายผลการวิจัยในส่วนที่ 2 ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การอภิปรายผลการวิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลและแปลความหมาย ดังนี้

|                |             |                                                                                   |
|----------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | หมายถึง ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของผู้โดยสาร<br>อยู่ในระดับดีมาก         |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | หมายถึง ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของผู้โดยสาร<br>อยู่ในระดับดี            |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | หมายถึง ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของผู้โดยสาร<br>อยู่ในระดับปานกลาง       |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | หมายถึง ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของผู้โดยสาร<br>อยู่ในระดับไม่ดี         |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | หมายถึง ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของผู้โดยสาร<br>อยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก |

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่าง รถโดยสาร ปรับอากาศ กับรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close - ended response question) ลักษณะคำถามเป็นแบบความหมายที่ตรงกันข้าม (Semantic Differential Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีคำถามทั้งหมด 3 ข้อ ดังนี้

#### คำถามข้อที่ 1

##### ระดับความคิดเห็น

|         |         |                         |
|---------|---------|-------------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | สูงกว่าที่คาดหวังไว้มาก |
| ระดับ 4 | หมายถึง | สูงกว่าที่คาดหวังไว้    |
| ระดับ 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ                |
| ระดับ 2 | หมายถึง | ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้    |
| ระดับ 1 | หมายถึง | ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้มาก |

ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ส่วนการอธิบายผลการวิจัย ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การอธิบายผลการวิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลและแปลความหมาย ดังนี้

|                |             |         |                                             |
|----------------|-------------|---------|---------------------------------------------|
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับดีมาก     |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับดี        |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับปานกลาง   |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับไม่ดี     |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับไม่ดีย่าง |

มาก

คำถามข้อที่ 2

ระดับความคิดเห็น

|         |         |                    |
|---------|---------|--------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | คุ้มค่าอย่างมาก    |
| ระดับ 4 | หมายถึง | คุ้มค่า            |
| ระดับ 3 | หมายถึง | ปานกลาง            |
| ระดับ 2 | หมายถึง | ไม่คุ้มค่า         |
| ระดับ 1 | หมายถึง | ไม่คุ้มค่าอย่างมาก |

ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ส่วนการอธิบายผลการวิจัย ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การอภิปรายผลการวิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลและแปลความหมาย ดังนี้

|                |             |         |                                                 |
|----------------|-------------|---------|-------------------------------------------------|
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับดีมาก         |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับดี            |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับปานกลาง       |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับไม่ดี         |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก |

### คำถามข้อที่ 3

ระดับความคิดเห็น

|         |         |            |
|---------|---------|------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | มากที่สุด  |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มาก        |
| ระดับ 3 | หมายถึง | ปานกลาง    |
| ระดับ 2 | หมายถึง | น้อย       |
| ระดับ 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ส่วนการอภิปรายผลการวิจัย ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การอภิปรายผลการวิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลและแปลความหมาย ดังนี้

|                |             |                                                        |
|----------------|-------------|--------------------------------------------------------|
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | หมายถึง ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับดีมาก        |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | หมายถึง ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับดี           |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | หมายถึง ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับปานกลาง      |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | หมายถึง ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับไม่ดี        |
| คะแนนค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | หมายถึง ความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก |

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบส่วนผสมทางกา รตลาด บริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสาร ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี
2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ได้จาก การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้คำถามที่มีข้อความตรงตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้โดยสาร ที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา . 2546: 449) โดยค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ดังนั้นแบบทดสอบที่ดีควรมีค่าความเชื่อมั่นอย่างน้อย 0.75 ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่น โดยจำแนกได้ดังนี้

|                                      |                           |       |
|--------------------------------------|---------------------------|-------|
| ส่วนประสมทางการตลาดบริการ            | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.918 |
| ด้านผลิตภัณฑ์                        | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.770 |
| ด้านราคา                             | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.812 |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย             | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.804 |
| ด้านบุคลากร                          | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.900 |
| ด้านกระบวนการให้บริการ               | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.750 |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.782 |
| ความพึงพอใจของผู้โดยสาร              | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ | 0.888 |

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการ ตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่าง รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

### 4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การจัดทำข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดได้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วมาบันทึกเข้า ๑ file ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS ในการคำนวณค่า สถิติโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาคิดเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติและโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

### 1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามทั้งหมด 8 ข้อ โดยได้นำมาแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยได้นำมาแจกแจงจำนวนค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ มีคำถามทั้งหมด 3 ข้อ โดยได้นำมาแจกแจงจำนวนค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

### 2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

จากสมมติฐานของการวิจัย เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้คือ

2.1 ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรีแตกต่างกัน วิเคราะห์ด้วยสถิติการทดสอบ (t-test) และสำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีมากกว่า 2 กลุ่ม วิเคราะห์ด้วยสถิติการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA)

2.2 ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรีแตกต่างกัน วิเคราะห์ด้วยสถิติการทดสอบ (t-test) และสำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีมากกว่า 2 กลุ่ม วิเคราะห์ด้วยสถิติการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA)

2.3 เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน วิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบ



ความสัมพันธ์ หรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรแบบจับคู่ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Paired t-test)

2.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่าง รถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน วิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบความสัมพันธ์ หรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรแบบจับคู่ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Paired t-test)

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 5.1 สถิติพื้นฐานได้แก่

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา . 2545 : 36)

$$P = \left[ \frac{f}{n} \right] \times 100$$

|       |     |     |                             |
|-------|-----|-----|-----------------------------|
| เมื่อ | $P$ | แทน | ค่าสถิติร้อยละ              |
|       | $f$ | แทน | ความถี่ของข้อมูล            |
|       | $n$ | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด |

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2544 : 35)

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

|       |           |     |                      |
|-------|-----------|-----|----------------------|
| เมื่อ | $\bar{X}$ | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย       |
|       | $\sum X$  | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมด |
|       | $N$       | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง   |

5.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การหาเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้แปลความหมายของ ข้อมูลต่าง ๆ (ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2541 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

5.1.4 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเพื่อประสิทธิผลของแบบสอบถามที่จะให้มีความถูกต้อง (Accuracy) เชื่อถือได้ (Dependability) ไม่เปลี่ยนแปลง (Consistency) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (แอลฟา Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา . 2546 : 499)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{\text{variance}}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

$\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ค่าแอลฟา ที่ได้จะแสดงถึงความคงที่ของแบบสอบถาม โดยค่าที่ใกล้เคียง 0.75 เป็นต้นไปแสดงว่ายอมรับว่ามีค่าความเชื่อมั่น

## 5.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์โดยสถิติ t-test แบบ Independent (ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2544: 169) ณ ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ในการวิเคราะห์โดยสถิติ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่าง ด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test (สุรินทร์ นิยมางกุล . 2548: 275) สูตรดังนี้

$$F = \frac{(n - k) \sum_{i=1}^k n_i (\bar{z}_i - \bar{z})^2}{(k - 1) \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (z_{ij} - \bar{z}_i)^2}$$

โดยที่  $F$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Levene

$z_{ij}$  แทน ค่า  $\bar{x}_{ij} - \bar{x}_i$  ดังนี้

$\bar{x}_i$  = ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่  $i$

$\bar{x}_{ij}$  = ค่าสังเกตที่  $j$  ของตัวอย่างที่  $i$

$df$  แทน ชั้นของความเป็นอิสระ ดังนี้

ระหว่างกลุ่ม =  $k - 1$

ในกลุ่ม =  $n - k$

เมื่อ  $n$  คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

$k$  คือ จำนวนกลุ่ม

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ( $S_1^2 = S_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$S_1^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$n_1$  แทน ขนาดของบกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$n_2$  แทน ขนาดของบกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$df$  แทน  $n_1 + n_2 - 2$

กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ( $S_1^2 \neq S_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{Degree of Freedom (df)} = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{(S_1^2/n_1)^2}{n_1 - 1} + \frac{(S_2^2/n_2)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$S_1^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$n_1$  แทน ขนาดของบกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$n_2$  แทน ขนาดของบกลุ่มตัวอย่างที่ 2

## 5.2.2 การทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2

กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (กัลยา วา  
นิชัยบัญชา . 2546: 135) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ในการวิเคราะห์โดยสถิติ F-test (One Way ANOVA) อาศัยการดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances หากค่าแปรปรวนของข้อมูลแตกต่างกัน ดังนั้นจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า *Brown – Forsythe* ( $\beta$ ) เพื่อทดสอบสมมติฐาน และในทางกลับกัน ถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจะใช้ สถิติวิเคราะห์จากค่า F-test เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง กับการใช้บริการ รถโดยสารปรับอากาศ และ รถร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี โดยใช้สูตรดังนี้

| แหล่งความแปรปรวน | df    | SS     | MS                          | F                   |
|------------------|-------|--------|-----------------------------|---------------------|
| ระหว่างประชากร   | k - 1 | $SS_b$ | $MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$ | $\frac{MS_b}{MS_w}$ |
| ภายในประชากร     | n - k | $SS_w$ | $MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$ |                     |
| รวม              | n - 1 | S      |                             |                     |

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution

$SS_b$  แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม

k - 1 แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม

$SS_w$  แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม

(Within Sum of Square)

n - k แทน ชั้นแห่งความอิสระภายในกลุ่ม

$MS_b$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

(Mean Square Between Groups)

$MS_w$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม  
(Mean Square Within Groups)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะ ทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha = 0.05$  หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ Fisher's Least - Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา . 2546: 258) โดยใช้สูตรดังนี้

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad \text{เมื่อ } n_i \neq n_j$$

$$\text{และ } LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}} \quad \text{เมื่อ } n_i = n_j$$

โดยที่  $df_w = n - k$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่  $i$  และ  $j$

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

$k$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

$\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่น

$n_i, n_j$  แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่  $i$  และ กลุ่มที่  $j$  ตามลำดับ

กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของ *Brown – Forsythe* ( $\beta$ ) (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

$$\text{โดยค่า } MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k \left( 1 - \frac{n_j}{N} \right) S_1^2$$

โดยที่  $\beta$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

(Mean Square between group)

$MS_{(w)}$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

(Mean Square within group)

สำหรับ Brown-Forsythe

$K$  แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

$n_j$  แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่  $j$

$N$  แทน ขนาดของประชากร

$S_1^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่  $i$

กรณีผลการทดสอบ *Brown – Forsythe* ( $\beta$ ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้ Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์ . 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา  $t$ -distribution

$MS_{(w)}$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

(Mean Square within group)

สำหรับ Dunnett's T3

$\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่  $i$

$\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่  $j$

$N_i$  แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่  $i$

$N_j$  แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่  $j$

กรณีตรวจสอบเงื่อนไขแล้วพบว่า ตัวแปรของแต่ละกลุ่มย่อยมีการแจกแจงแบบปกติ และมีค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ *Brown-Forsythe* ในการทดสอบ ค่าเฉลี่ย และถ้าพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการ

เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ว่ามีคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา . 2548: 242)

5.2.3 สถิติทดสอบความสัมพันธ์ หรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรแบบจับคู่ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Paired t-test) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 250)

$$t = \frac{\bar{d} - d_0}{SD/\sqrt{n}}$$

เมื่อ t แทน ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณา

$\bar{d}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

$d_0$  แทน ค่าเฉลี่ยภายในกลุ่ม

SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี เพื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |     |                                                             |
|-----------|-----|-------------------------------------------------------------|
| $n$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                                        |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)                       |
| S.D.      | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)                    |
| $t$       | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution                           |
| F-Ratio   | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution                           |
| SS        | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)                      |
| MS        | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)    |
| df        | แทน | ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)              |
| Prob.     | แทน | ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ                   |
| Sig.      | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน |
| *         | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05                             |
| **        | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01                             |
| $H_0$     | แทน | สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)                              |
| $H_1$     | แทน | สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)                        |

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูล ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์การเดินทาง และความถี่ในการเดินทาง

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ

### ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 3** เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 4** เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์การเดินทาง และความถี่ในการเดินทาง

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ  
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทาง

| ข้อมูลส่วนบุคคล           | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| 1. เพศ                    |            |        |
| ชาย                       | 153        | 38.20  |
| หญิง                      | 247        | 61.80  |
| รวม                       | 400        | 100.00 |
| 2. อายุ                   |            |        |
| 20 - 29 ปี                | 171        | 42.80  |
| 30 - 39 ปี                | 96         | 24.00  |
| 40 - 49 ปี                | 57         | 14.20  |
| 50 - 59 ปี                | 28         | 7.00   |
| ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป       | 48         | 12.00  |
| รวม                       | 400        | 100.00 |
| 3. สถานภาพ                |            |        |
| โสด                       | 228        | 57.00  |
| สมรส/อยู่ด้วยกัน          | 142        | 35.50  |
| หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 30         | 7.50   |
| รวม                       | 400        | 100.00 |
| 4. ระดับการศึกษาสูงสุด    |            |        |
| ต่ำกว่าประถมศึกษาตอนปลาย  | 24         | 6.00   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น          | 45         | 11.20  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช     | 65         | 16.20  |
| อนุปริญญา/ปวส             | 46         | 11.50  |
| ปริญญาตรี                 | 184        | 46.00  |
| สูงกว่าปริญญาตรี          | 36         | 9.00   |
| รวม                       | 400        | 100.00 |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|
| 5. อาชีพ                       |            |        |
| นักเรียน / นักศึกษา            | 140        | 35.00  |
| พนักงานบริษัทเอกชน             | 75         | 18.80  |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 43         | 10.80  |
| ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ  | 43         | 10.80  |
| รับจ้างทั่วไป                  | 85         | 21.20  |
| อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน / แม่บ้าน   | 14         | 3.50   |
| รวม                            | 400        | 100.00 |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน        |            |        |
| 5,000 - 9,999 บาท              | 175        | 43.80  |
| 10,000 - 14,999 บาท            | 111        | 27.80  |
| 15,000 - 19,999 บาท            | 43         | 10.80  |
| 20,000 - 24,999 บาท            | 19         | 4.80   |
| ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป       | 52         | 13.00  |
| รวม                            | 400        | 100.00 |
| 7. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง    |            |        |
| กลับภูมิลำเนา                  | 101        | 25.20  |
| เยี่ยมญาติ/เพื่อน              | 61         | 15.20  |
| ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย      | 69         | 17.20  |
| การเรียน/การศึกษา              | 91         | 22.80  |
| ท่องเที่ยว/พักผ่อน             | 68         | 17.00  |
| อื่นๆ เช่น หาหมอ               | 10         | 2.50   |
| รวม                            | 400        | 100.00 |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| 8. ความถี่ในการเดินทาง  |            |        |
| 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์     | 285        | 71.20  |
| 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์     | 83         | 20.80  |
| มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์ | 32         | 8.00   |
| รวม                     | 400        | 100.00 |

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

1. **เพศ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 และ เป็นเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20

2. **อายุ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 29 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมา มีอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และมีอายุ 50 - 59 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

3. **สถานภาพ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมา มีสถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

4. **ระดับการศึกษา** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ระดับการศึกษา อนุปริญญา / ปวส จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาตอนปลาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

5. **อาชีพ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43

คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 อาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และมีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน / แม่บ้าน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

6. **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมา มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 19,999 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 24,999 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

7. **วัตถุประสงค์ในการเดินทาง** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับ ภูมิลำเนา จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 รองลงมา มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการเรียน / การศึกษา จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อทำงาน / ติดต่อธุรกิจ / ค้าขาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว / พักผ่อน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อเยี่ยมญาติ / เพื่อน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่ออื่นๆ เช่น หาหมอยา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

8. **ความถี่ในการเดินทาง** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทาง 1 – 2 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 รองลงมา มีความถี่ในการเดินทาง 3 – 4 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และมีความถี่ในการเดินทางมากกว่า 4 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทาง มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอและเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่การเดินทาง (จัดกลุ่มใหม่)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                                                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| <b>2. อายุ</b>                                                   |            |        |
| 20 - 29 ปี                                                       | 171        | 42.80  |
| 30 - 39 ปี                                                       | 96         | 24.00  |
| 40 - 49 ปี                                                       | 57         | 14.20  |
| ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป                                              | 76         | 19.00  |
| รวม                                                              | 400        | 100.00 |
| <b>3. สถานภาพ</b>                                                |            |        |
| โสด                                                              | 228        | 57.00  |
| สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/<br>แยกกันอยู่                   | 172        | 43.00  |
| รวม                                                              | 400        | 100.00 |
| <b>4. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>                                    |            |        |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น                                          | 69         | 17.20  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช                                            | 65         | 16.20  |
| อนุปริญญา/ปวส                                                    | 46         | 11.50  |
| ปริญญาตรี                                                        | 184        | 46.00  |
| สูงกว่าปริญญาตรี                                                 | 36         | 9.00   |
| รวม                                                              | 400        | 100.00 |
| <b>5. อาชีพ</b>                                                  |            |        |
| นักเรียน / นักศึกษา                                              | 140        | 35.00  |
| พนักงานบริษัทเอกชน                                               | 75         | 18.80  |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ                                   | 43         | 10.80  |
| รับจ้างทั่วไป                                                    | 85         | 21.20  |
| อื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของ<br>กิจการ / พ่อบ้าน / แม่บ้าน | 57         | 14.20  |
| รวม                                                              | 400        | 100.00 |

ตาราง 3 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|--------|
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน          |            |        |
| 5,000 - 9,999 บาท                | 175        | 43.80  |
| 10,000 - 14,999 บาท              | 111        | 27.80  |
| 15,000 - 19,999 บาท              | 43         | 10.80  |
| ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป         | 71         | 17.80  |
| รวม                              | 400        | 100.00 |
| 7. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง      |            |        |
| กลับภูมิลำเนา                    | 101        | 25.20  |
| ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย        | 69         | 17.20  |
| การเรียน/การศึกษา                | 91         | 22.80  |
| ท่องเที่ยว/พักผ่อน               | 68         | 17.00  |
| อื่นๆ เช่น เยี่ยมญาติ / เพื่อน / | 71         | 17.80  |
| หาหมอ                            |            |        |
| รวม                              | 400        | 100.00 |
| 8. ความถี่ในการเดินทาง           |            |        |
| 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์              | 285        | 71.20  |
| 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไป        | 115        | 28.80  |
| รวม                              | 400        | 100.00 |

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และ ความถี่การเดินทาง (จัดกลุ่มใหม่) จำนวน 400 คน ดังนี้

2. **อายุ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมามีอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และ อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 ตามลำดับ



3. **สถานภาพ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00ตามลำดับ

4. **ระดับการศึกษา** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ระดับการศึกษานุปริญญา / ปวส จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

5. **อาชีพ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 อาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ / พ่อบ้าน / แม่บ้าน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และมีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 อาชีพ ตามลำดับ

6. **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 19,999 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ

7. **วัตถุประสงค์ในการเดินทาง** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 รองลงมามีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการศึกษา จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่ออื่นๆ เช่น หามอบ // เยี่ยมญาติ / เพื่อน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อทำงาน / ติดต่อธุรกิจ / ค้าขาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว / พักผ่อน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

8. **ความถี่ในการเดินทาง** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทาง 1 – 2 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 และมีความถี่ในการเดินทาง 3 – 4 ครั้ง / สัปดาห์ขึ้นไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบ

### แบบสอบถาม

ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูล ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นส่วนประสม

การตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ส่วนประสมการตลาดบริการ                                                        | รถโดยสารปรับอากาศ |             |                          | รถตู้ร่วมบริการ |             |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|-----------------|-------------|--------------------------|
|                                                                               | $\bar{X}$         | S.D.        | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น | $\bar{X}$       | S.D.        | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>                                                          |                   |             |                          |                 |             |                          |
| 1.จำนวนเที่ยวรถโดยสารที่ให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการเดินทาง               | 4.11              | 0.82        | ดี                       | 4.24            | 0.75        | ดีมาก                    |
| 2.ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม                                           | 3.94              | 0.86        | ดี                       | 4.08            | 0.79        | ดี                       |
| 3.รถโดยสารออกจากสถานีตรงต่อเวลา                                               | 3.93              | 0.95        | ดี                       | 4.00            | 0.77        | ดี                       |
| 4.สภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี                                              | 4.01              | 0.92        | ดี                       | 4.17            | 0.68        | ดี                       |
| 5.สภาพโดยรอบบนรถสะอาด เช่น ไม่มีเศษขยะ เป็นต้น                                | 4.12              | 0.84        | ดี                       | 4.30            | 0.70        | ดีมาก                    |
| 6.มีความปลอดภัยในการเดินทาง                                                   | 4.12              | 0.78        | ดี                       | 3.86            | 0.93        | ดี                       |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม</b>                                                    | <b>4.04</b>       | <b>0.71</b> | <b>ดี</b>                | <b>4.11</b>     | <b>0.59</b> | <b>ดี</b>                |
| <b>ด้านราคา</b>                                                               |                   |             |                          |                 |             |                          |
| 1.ราคาค่าโดยสารคุ้มค่า เมื่อเทียบกับระยะทาง                                   | 4.15              | 0.72        | ดี                       | 4.14            | 0.72        | ดี                       |
| 2.ราคาค่าโดยสารคุ้มค่า เมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับในระหว่างการเดินทาง        | 4.04              | 0.79        | ดี                       | 4.05            | 0.75        | ดี                       |
| 3.ราคาค่าโดยสารคุ้มค่า เมื่อเทียบกับความสะดวกสบายที่ได้รับในระหว่างการเดินทาง | 4.09              | 0.77        | ดี                       | 4.10            | 0.78        | ดี                       |

ตาราง 4 (ต่อ)

| ส่วนประสมการตลาดบริการ                                             | รถโดยสารปรับอากาศ |      |                   | รถตู้ร่วมบริการ |      |                   |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|------|-------------------|-----------------|------|-------------------|
|                                                                    | $\bar{X}$         | S.D. | ระดับ<br>ความเห็น | $\bar{X}$       | S.D. | ระดับ<br>ความเห็น |
| <b>ด้านราคาโดยรวม</b>                                              | 4.09              | 0.68 | ดี                | 4.10            | 0.67 | ดี                |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>                                    |                   |      |                   |                 |      |                   |
| 1.ช่องทางการจำหน่ายตัวมีช่องทางที่<br>หลากหลาย ทั้งที่สถานีและบนรถ | 4.18              | 0.73 | ดี                | 4.16            | 0.69 | ดี                |
| 2.มีความสะดวกสบายในการซื้อตัว<br>โดยสาร                            | 4.16              | 0.68 | ดี                | 4.13            | 0.66 | ดี                |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม</b>                              | 4.17              | 0.65 | ดี                | 4.15            | 0.61 | ดี                |
| <b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>                                      |                   |      |                   |                 |      |                   |
| 1.สามารถใช้ส่วนลดการเดินทางได้<br>ในผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นประจำ | 4.07              | 0.91 | ดี                | 3.82            | 1.05 | ดี                |
| 2.มีการทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้<br>เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย    | 3.89              | 0.95 | ดี                | 3.79            | 0.91 | ดี                |
| <b>ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม</b>                                | 3.98              | 0.86 | ดี                | 3.81            | 0.92 | ดี                |
| <b>ด้านบุคลากร</b>                                                 |                   |      |                   |                 |      |                   |
| 1.พนักงานขายตัวมีความสุภาพเรียบร้อย                                | 4.20              | 0.89 | ดี                | 4.16            | 0.78 | ดี                |
| 2.พนักงานขายตัวมีความกระตือรือร้นและ<br>เอาใจใส่                   | 4.12              | 0.85 | ดี                | 4.03            | 0.76 | ดี                |
| 3.พนักงานขายตัวให้คำแนะนำที่ดี                                     | 4.09              | 0.85 | ดี                | 3.93            | 0.85 | ดี                |
| 4.พนักงานขับรถมีความสุภาพเรียบร้อย                                 | 4.22              | 0.73 | ดีมาก             | 4.02            | 0.84 | ดี                |
| 5.พนักงานขับรถมีมารยาทในการขับรถ<br>และการปฏิบัติตามกฎจราจร        | 4.22              | 0.77 | ดีมาก             | 3.95            | 0.89 | ดี                |
| <b>ด้านบุคลากรโดยรวม</b>                                           | 4.17              | 0.73 | ดี                | 4.02            | 0.73 | ดี                |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>                                      |                   |      |                   |                 |      |                   |
| 1.การซื้อตัวโดยสารใช้เวลารวดเร็ว                                   | 4.24              | 0.69 | ดีมาก             | 4.28            | 0.66 | ดีมาก             |
| 2.การรอขึ้นรถโดยสารใช้เวลาไม่นาน                                   | 3.96              | 0.94 | ดี                | 4.08            | 0.73 | ดี                |
| 3.การจัดที่นั่งบนรถเหมาะสมกับผู้โดยสาร                             | 4.15              | 0.82 | ดี                | 3.92            | 0.83 | ดี                |
| 4.มีบริการจอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารระหว่าง<br>ทาง                      | 4.17              | 0.81 | ดี                | 3.88            | 0.98 | ดี                |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม</b>                                | 4.13              | 0.72 | ดี                | 4.04            | 0.65 | ดี                |

ตาราง 4 (ต่อ)

| ส่วนประสมการตลาดบริการ                                                  | รถโดยสารปรับอากาศ |             |                   | รถตู้ร่วมบริการ |             |                   |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-------------------|-----------------|-------------|-------------------|
|                                                                         | $\bar{X}$         | S.D.        | ระดับ<br>ความเห็น | $\bar{X}$       | S.D.        | ระดับ<br>ความเห็น |
| <b>ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>                                     |                   |             |                   |                 |             |                   |
| 1. สถานีบริการมีความเป็นระเบียบ<br>เรียบร้อยสะอาด                       | 4.06              | 0.80        | ดี                | 4.03            | 0.78        | ดี                |
| 2. ลักษณะทางกายภาพภายนอกของรถมี<br>ความใหม่และสะอาด                     | 4.04              | 0.85        | ดี                | 4.15            | 0.69        | ดี                |
| 3. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศบนรถ<br>โดยสารเหมาะสม (ไม่ร้อนหรือเย็นไป) | 3.98              | 0.92        | ดี                | 4.06            | 0.79        | ดี                |
| 4. ที่นั่งสำหรับผู้โดยสารมีเพียงพอไม่แออัด                              | 4.17              | 0.73        | ดี                | 3.91            | 0.88        | ดี                |
| 5. พื้นที่ที่นั่งกว้าง สะดวกสบาย                                        | 4.14              | 0.74        | ดี                | 3.91            | 0.89        | ดี                |
| <b>ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ<br/>โดยรวม</b>                          | <b>4.08</b>       | <b>0.68</b> | <b>ดี</b>         | <b>4.01</b>     | <b>0.67</b> | <b>ดี</b>         |
| <b>ส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวม</b>                                     | <b>4.09</b>       | <b>0.60</b> | <b>ดี</b>         | <b>4.03</b>     | <b>0.56</b> | <b>ดี</b>         |

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 4.03 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

### ด้านผลิตภัณฑ์

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และ 4.11 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่จำนวนเที่ยวรถโดยสารที่ให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการเดินทาง ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี และ ดีมาก ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และ 4.24 ตามลำดับ ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ 4.08 ตามลำดับ รถโดยสารออกจากสถานีตรง

ต่อเวลา ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และ 4.00 ตามลำดับสภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ 4.17 ตามลำดับ สภาพโดยรวมบนรถสะอาด เช่น ไม่มีเศษขยะ เป็นต้น ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ 4.30 ตามลำดับ และข้อที่มีความปลอดภัยในการเดินทาง ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ 3.86 ตามลำดับ

### ด้านราคา

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 4.10 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่ราคาค่าโดยสารคุ้มค่า เมื่อเทียบกับระยะทาง ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ 4.14 ตามลำดับ ราคาค่าโดยสารคุ้มค่า เมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับในระหว่างการเดินทาง ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และ 4.05 ตามลำดับ และข้อที่ราคาค่าโดยสารคุ้มค่า เมื่อเทียบกับความสะดวกสบายที่ได้รับในระหว่างการเดินทาง ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 4.10 ตามลำดับ

### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 4.15 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่ช่องทางการจำหน่ายตัวมีช่องทางที่หลากหลาย ทั้งที่สถานีและบนรถ ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ 4.16 ตามลำดับ และข้อที่มีความสะดวกสบายในการซื้อตั๋วโดยสาร ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ 4.13 ตามลำดับ

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และ 3.81 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่สามารถใช้ส่วนลดการเดินทางได้ในผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นประจำ ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 3.82 ตามลำดับ และข้อที่มีการทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ 3.79 ตามลำดับ

### ด้านบุคลากร

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 4.02 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่พนักงานขายตัวมีความสุภาพเรียบร้อย ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 4.16 ตามลำดับ พนักงานขายตัวมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ 4.03 ตามลำดับ พนักงานขายตัวให้คำแนะนำที่ดี ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 3.93 ตามลำดับ พนักงานขับรถมีความสุภาพเรียบร้อย ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดีมาก และดี ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และ 4.02 ตามลำดับ และข้อที่ พนักงานขับรถมีมารยาทในการขับรถและการปฏิบัติตามกฎจราจรทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดีมาก และดี ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และ 3.95 ตามลำดับ

### ด้านกระบวนการให้บริการ

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และ 4.04 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่การซื้อตั๋วโดยสารใช้เวลารวดเร็ว ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ 4.28 ตามลำดับ การรอขึ้นรถโดยสารใช้เวลาไม่นาน ทั้งรถ

โดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 4.08 ตามลำดับ การจัดที่นั่งบนรถเหมาะสมกับผู้โดยสาร ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ 3.92 ตามลำดับ และข้อที่มีบริการจอดรถรับ -ส่งผู้โดยสารระหว่างทาง ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.88 ตามลำดับ

### ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ 4.01 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่สถานีบริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาด ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และ 4.03 ตามลำดับ ลักษณะทางกายภาพภายนอกของรถมีความใหม่และสะอาด ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และ 4.15 ตามลำดับ อุปกรณ์ของเครื่องปรับอากาศบนรถโดยสารเหมาะสม (ไม่ร้อนหรือเย็นไป) ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และ 4.06 ตามลำดับ ที่นั่งสำหรับผู้โดยสารมีเพียงพอไม่แออัดทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.91 ตามลำดับ และข้อที่พื้นที่ที่กว้าง สะดวกสบาย ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ 3.91 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ**

ในการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการโดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูล ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ

| ความพึงพอใจ                                                                        | รถโดยสารปรับอากาศ |      |             | รถตู้ร่วมบริการ |      |             |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------|-------------|-----------------|------|-------------|
|                                                                                    |                   |      | ระดับ       |                 |      | ระดับ       |
|                                                                                    | $\bar{X}$         | S.D. | ความพึงพอใจ | $\bar{X}$       | S.D. | ความพึงพอใจ |
| 1.ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร | 3.84              | 0.92 | ดี          | 3.88            | 0.88 | ดี          |
| 2.ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                          | 3.88              | 0.88 | ดี          | 3.85            | 0.89 | ดี          |
| 3.ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                               | 3.89              | 0.91 | ดี          | 3.87            | 0.93 | ดี          |

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ พบว่า ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ 3.88 ตามลำดับ ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ 3.85 ตามลำดับ และข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไรทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ 3.87 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน ในส่วนนี้สามารถแบ่งสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1.1** ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้



$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ  
เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ  
เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของ  
ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มนี้เป็นอิสระจากกัน (Independent  
Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่าง  
ระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ  
พบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้  
ค่า Equal variances assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสาร  
ปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความ  
แปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2  
กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง  
กรุงเทพฯ – สิงห์บุรีกับเพศ

| ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ                                                     | Levene's test for Equality of Variances |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------|
|                                                                                     | F                                       | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ<br>สิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร | 3.00                                    | 0.08 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับ<br>ราคาหรือไม่                         | 0.29                                    | 0.59 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ<br>เป็นอย่างไร                              | 0.00                                    | 0.98 |

จากตาราง 6 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ และข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็น อย่งไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.08 0.59 0.98 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ t-test กรณี Equal variances assumed

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ของเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มากกว่า 0.05 และจะยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ โดยสถิติ t-test แสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ                                             | เพศ  | t-test for Equality of Mean |      |        |        |      |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------|------|--------|--------|------|
|                                                                                 |      | $\bar{X}$                   | S.D. | t      | df     | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร | ชาย  | 4.05                        | 0.89 | 3.51** | 398.00 | 0.00 |
|                                                                                 | หญิง | 3.72                        | 0.92 |        |        |      |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                         | ชาย  | 4.04                        | 0.89 | 2.88** | 398.00 | 0.00 |
|                                                                                 | หญิง | 3.78                        | 0.86 |        |        |      |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                              | ชาย  | 3.99                        | 0.95 | 1.64   | 398.00 | 0.10 |
|                                                                                 | หญิง | 3.83                        | 0.88 |        |        |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ การเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (Independent t-test) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อบรรยากาศโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงคโปร์ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อบรรยากาศโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงคโปร์ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากกว่าเพศหญิง

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบรรยากาศโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงคโปร์ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อบรรยากาศโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงคโปร์ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคามากกว่าเพศหญิง

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.10 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบรรยากาศโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงคโปร์ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 1.2** ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบรรยากาศโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงคโปร์ แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบรรยากาศโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงคโปร์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบรรยากาศโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงคโปร์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มอายุโดยใช้สถิติ Levene Statistic ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มอายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อบรรยากาศโดยสารปรับอากาศ ของกลุ่มอายุ แต่หากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มอายุมีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อบรรยากาศโดยสารปรับอากาศของกลุ่มอายุ ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มอายุโดยใช้สถิติ Levene Statistic แสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับอายุ

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ                                                     | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง<br>เอาไว้ เป็นอย่างไร | 1.40             | 3   | 396 | 0.24 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมี<br>ความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                             | 2.03             | 3   | 396 | 0.11 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อ<br>การให้บริการ เป็นอย่างไร                                  | 1.73             | 3   | 396 | 0.16 |

จากตาราง 8 ผลการทดสอบ Levene Statistic test เปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับอายุ พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ และข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็น อย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.24 0.11 0.16 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุอย่างน้อย 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับอายุ โดยใช้สถิติ F-test

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS   | F      | Sig. |
|-------------------------------------|----------------------|--------|-----|------|--------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ        | ระหว่างกลุ่ม         | 14.61  | 3   | 4.87 | 5.91** | 0.00 |
| เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่          | ภายในกลุ่ม           | 326.47 | 396 | 0.82 |        |      |
| คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร           | รวม                  | 341.08 | 399 |      |        |      |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ        | ระหว่างกลุ่ม         | 5.06   | 3   | 1.69 | 2.20   | 0.09 |
| มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่         | ภายในกลุ่ม           | 303.18 | 396 | 0.77 |        |      |
|                                     | รวม                  | 308.24 | 399 |      |        |      |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวม             | ระหว่างกลุ่ม         | 16.10  | 3   | 5.37 | 6.76** | 0.00 |
| ต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร         | ภายในกลุ่ม           | 314.28 | 396 | 0.79 |        |      |
|                                     | รวม                  | 330.38 | 399 |      |        |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ โดยรวม จำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ LSD แสดงดังตาราง 10

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.09 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ LSD แสดงดังตาราง 11

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับ ข้อที่ท่านคิดว่า การบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติ LSD

| อายุ                | $\bar{X}$ | 20 – 29 ปี | 30 – 39 ปี      | 40 – 49 ปี        | ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป |
|---------------------|-----------|------------|-----------------|-------------------|---------------------|
|                     |           | 3.68       | 3.76            | 4.18              | 4.05                |
| 20 – 29 ปี          | 3.68      | -          | -0.08<br>(0.51) | -0.49**<br>(0.00) | -0.37**<br>(0.00)   |
| 30 – 39 ปี          | 3.76      |            | -               | -0.42*<br>(0.01)  | -0.19<br>(0.09)     |
| 40 – 49 ปี          | 4.18      |            |                 | -                 | 0.11<br>(0.40)      |
| ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป | 4.05      |            |                 |                   | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับ ท่านคิดว่า การบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มี

อายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

ผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับ ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ LSD

| อายุ                | $\bar{X}$ | 20 – 29 ปี | 30 – 39 ปี        | 40 – 49 ปี        | ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป |
|---------------------|-----------|------------|-------------------|-------------------|---------------------|
|                     |           | 3.68       | 4.01              | 4.23              | 3.97                |
| 20 – 29 ปี          | 3.68      | -          | -0.33**<br>(0.00) | -0.55**<br>(0.00) | -0.30*<br>(0.02)    |
| 30 – 39 ปี          | 4.01      |            | -                 | -0.22<br>(0.14)   | 0.04<br>(0.79)      |
| 40 – 49 ปี          | 4.23      |            |                   | -                 | 0.25<br>(0.10)      |
| ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป | 3.97      |            |                   |                   | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55



ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี กับ ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 1.3** ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มนี้เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม สถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรีกับสถานภาพ

| ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ                                                 | Levene's test for Equality of Variances |      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------|
|                                                                                 | F                                       | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร | 2.65                                    | 0.10 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                        | 0.71                                    | 0.40 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                              | 0.95                                    | 0.33 |

จากตาราง 12 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ และข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็น อย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.10 0.40 0.33 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ t-test กรณี Equal variances assumed

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ของสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มากกว่า 0.05 และจะยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ โดยสถิติ t-test แสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ จำแนกตามสถานภาพ

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ | สถานภาพ                 | t-test for Equality of Mean |      |         |        |      |
|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|------|---------|--------|------|
|                                     |                         | $\bar{X}$                   | S.D. | t       | df     | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ        | โสด                     | 3.68                        | 0.89 | -4.02** | 398.00 | 0.00 |
| เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่          | สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/ | 4.05                        | 0.93 |         |        |      |
| คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร           | หย่าร้าง/แยกกันอยู่     |                             |      |         |        |      |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มี     | โสด                     | 3.83                        | 0.86 | -1.34   | 398.00 | 0.18 |
| ความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่           | สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/ | 3.95                        | 0.91 |         |        |      |
|                                     | หย่าร้าง/แยกกันอยู่     |                             |      |         |        |      |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวม             | โสด                     | 3.74                        | 0.89 | -3.90** | 398.00 | 0.00 |
| ต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร         | สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/ | 4.09                        | 0.89 |         |        |      |
|                                     | หย่าร้าง/แยกกันอยู่     |                             |      |         |        |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ จำแนกตามสถานภาพโดยใช้สถิติทดสอบค่าที (Independent t-test) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ สิ่งที่คุณคาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้มากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.18 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ –

สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี สถานภาพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจ โดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ มากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

**สมมติฐานข้อที่ 1.4** ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม ระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Levene Statistic ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มระดับการศึกษา มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ของกลุ่ม ระดับการศึกษา แต่หากผลการทดสอบพบว่ากลุ่ม ระดับการศึกษา มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ของกลุ่มระดับการศึกษา ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene Statistic แสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับ ระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ                                                    | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้<br>เป็นอย่างไร | 1.50             | 4   | 395 | 0.20 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมี<br>ความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                            | 1.44             | 4   | 395 | 0.22 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อ<br>การให้บริการ เป็นอย่างไร                                 | 6.33**           | 4   | 395 | 0.00 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 ผลการทดสอบ Levene Statistic test เปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับระดับการศึกษา พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร และข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.20 0.22 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม ระดับการศึกษาอย่างน้อย 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม ระดับการศึกษาอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 17

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS   | F     | Sig. |
|-------------------------------------|----------------------|--------|-----|------|-------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ        | ระหว่างกลุ่ม         | 10.02  | 4   | 2.50 | 2.99* | 0.02 |
| เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่          | ภายในกลุ่ม           | 331.06 | 395 | 0.84 |       |      |
| คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร           | รวม                  | 341.08 | 399 |      |       |      |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ        | ระหว่างกลุ่ม         | 3.39   | 4   | 0.85 | 1.10  | 0.36 |
| มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่         | ภายในกลุ่ม           | 304.85 | 395 | 0.77 |       |      |
|                                     | รวม                  | 308.24 | 399 |      |       |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศโดยรวม จำแนกตามกลุ่ม ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่าง

กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ LSD แสดงดังตาราง 16

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.36 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับ ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติ LSD

| ระดับการศึกษา              | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า<br>มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น<br>4.10 | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย/<br>ปวช.<br>3.69 | อนุปริญญา<br>/ปวส.<br>4.00 | ปริญญาตรี<br>3.73  | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี<br>3.97 |
|----------------------------|-----------|-----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|--------------------|------------------------------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา          | 4.10      | -                                       | 0.41 <sup>*</sup>                      | 0.10                       | 0.37 <sup>**</sup> | 0.13                         |
| ตอนต้น                     |           |                                         | (0.01)                                 | (0.56)                     | (0.00)             | (0.49)                       |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/<br>ปวช. | 3.69      |                                         | -                                      | -0.31                      | -0.04              | -0.28                        |
| อนุปริญญา/ปวส.             | 4.00      |                                         |                                        | (0.08)                     | (0.75)             | (0.14)                       |
| ปริญญาตรี                  | 3.73      |                                         |                                        |                            | -                  | 0.27                         |
|                            |           |                                         |                                        |                            | (0.08)             | (0.89)                       |
| สูงกว่าปริญญาตรี           | 3.97      |                                         |                                        |                            |                    | -0.24                        |
|                            |           |                                         |                                        |                            |                    | (0.15)                       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับ ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น กับ ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้มากกว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น กับ ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้มากกว่าผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ                |                | Levene<br>Statistic | df1 | df2    | Sig. |
|----------------------------------------------------|----------------|---------------------|-----|--------|------|
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร | Brown-Forsythe | 1.61                | 4   | 232.64 | 0.17 |

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศโดยรวม จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็น อย่างไรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.17 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า



ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 1.5** ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มอาชีพ โดยใช้สถิติ Levene Statistic ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มอาชีพมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ของกลุ่มอาชีพ แต่หากผลการทดสอบพบว่ากลุ่ม อาชีพ มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศของกลุ่มอาชีพ ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มอาชีพโดยใช้สถิติ Levene Statistic แสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับ อาชีพ

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ                                                    | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้<br>เป็นอย่างไร | 1.06             | 4   | 395 | 0.38 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมี<br>ความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                            | 4.98**           | 4   | 395 | 0.00 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อ<br>การให้บริการ เป็นอย่างไร                                 | 2.99*            | 4   | 395 | 0.02 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการทดสอบ Levene Statistic test เปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับอาชีพ พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.38 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม ระดับการศึกษา อย่างน้อย 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม อาชีพอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 21

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็น อย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอาชีพอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 21

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS   | F      | Sig. |
|-------------------------------------|----------------------|--------|-----|------|--------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ        | ระหว่างกลุ่ม         | 15.69  | 4   | 3.92 | 4.76** | 0.00 |
| เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่          | ภายในกลุ่ม           | 325.38 | 395 | 0.82 |        |      |
| คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร           | รวม                  | 341.08 | 399 |      |        |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ LSD แสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับท่าน คิดว่า การบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติ LSD

| อาชีพ                                                             | $\bar{X}$ | นักเรียน/<br>นักศึกษา | พนักงาน<br>บริษัทเอกชน | ข้าราชการ/<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ | รับจ้าง<br>ทั่วไป | อื่นๆเช่น ธุรกิจ<br>ส่วนตัว/เจ้าของ<br>กิจการ/พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                                   |           | 3.64                  | 3.77                   | 3.77                                 | 4.13              | 4.05                                                              |
| นักเรียน/นักศึกษา                                                 | 3.64      | -                     | -0.13<br>(0.32)        | -0.12<br>(0.43)                      | -0.41**<br>(0.00) | -0.49**<br>(0.00)                                                 |
| พนักงาน<br>บริษัทเอกชน                                            | 3.77      |                       | -                      | 0.01<br>(0.97)                       | -0.36*<br>(0.01)  | -0.28<br>(0.08)                                                   |
| ข้าราชการ /พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ                                 | 3.77      |                       |                        | -                                    | -0.36*<br>(0.03)  | -0.29<br>(0.12)                                                   |
| รับจ้างทั่วไป                                                     | 4.13      |                       |                        |                                      | -                 | 0.08<br>(0.62)                                                    |
| อื่นๆเช่น ธุรกิจ<br>ส่วนตัว/เจ้าของ<br>กิจการ/พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน | 4.05      |                       |                        |                                      |                   | -                                                                 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



พอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ว่าน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ                         |                | Levene<br>Statistic | df1 | df2    | Sig. |
|-------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|-----|--------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความ<br>คุ้มค่ากับราคาหรือไม่ | Brown-Forsythe | 0.39                | 4   | 296.98 | 0.81 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร      | Brown-Forsythe | 5.28**              | 4   | 284.51 | 0.00 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศโดยรวม จำแนกตามกลุ่มอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.81 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็น อย่างไรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ Dunnett T3 แสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ Dunnett T3

| อาชีพ                                                             | $\bar{X}$ | นักเรียน/<br>นักศึกษา | พนักงาน<br>บริษัทเอกชน | ข้าราชการ/<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ | รับจ้างทั่วไป     | อื่นๆเช่น ธุรกิจ<br>ส่วนตัว/เจ้าของ<br>กิจการ/พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                                   |           | 3.63                  | 3.91                   | 4.00                                 | 4.12              | 4.11                                                              |
| นักเรียน/นักศึกษา                                                 | 3.63      | -                     | -0.28<br>(0.14)        | -0.37<br>(0.23)                      | -0.48**<br>(0.00) | -0.49*<br>(0.01)                                                  |
| พนักงาน<br>บริษัทเอกชน                                            | 3.91      |                       | -                      | -0.09<br>(1.00)                      | -0.22<br>(0.82)   | -0.20<br>(0.76)                                                   |
| ข้าราชการ /พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ                                 | 4.00      |                       |                        | -                                    | -0.12<br>(1.00)   | -0.11<br>(1.00)                                                   |
| รับจ้างทั่วไป                                                     | 4.12      |                       |                        |                                      | -                 | -0.02<br>(1.00)                                                   |
| อื่นๆเช่น ธุรกิจ<br>ส่วนตัว/เจ้าของ<br>กิจการ/พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน | 4.11      |                       |                        |                                      |                   | -                                                                 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้าน ความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ

แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย ผู้โดยสารที่มี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมี ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพอื่นๆเช่น ธุรกิจส่วนตัว /เจ้าของกิจการ/พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพอื่นๆเช่น ธุรกิจส่วนตัว /เจ้าของกิจการ /พ่อบ้าน/แม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวม ต่อการ ให้บริการ น้อยกว่าผู้โดยสารที่มี อาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว /เจ้าของกิจการ /พ่อบ้าน/แม่บ้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 1.6** ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene Statistic ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ากลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศของกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แต่หากผลการทดสอบพบว่ากลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ของกลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene Statistic แสดงดังตาราง 23



ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ                                                    | Levene Statistic  | df1 | df2 | Sig. |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|-----|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้<br>เป็นอย่างไร | 2.99 <sup>*</sup> | 3   | 396 | 0.03 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความ<br>คุ้มค่ากับราคาหรือไม่                            | 2.00              | 3   | 396 | 0.11 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                 | 2.50              | 3   | 396 | 0.06 |

<sup>\*</sup> มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบ Levene Statistic test เปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 24

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็น อย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.11 0.06 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05

หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างน้อย 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 26

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ                                     | Levene<br>Statistic              | df1 | df2    | Sig. |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|--------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ | Brown-Forsythe 2.81 <sup>*</sup> | 3   | 208.34 | 0.04 |

<sup>\*</sup> มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ สิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ Dunnett T3 แสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่าง  
กันกับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติ Dunnett T3

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน     | $\bar{X}$ | 5,000 – 9,999 | 10,000 – 14,999 | 15,000 – 19,999 | ตั้งแต่ 20,000  |
|--------------------------|-----------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                          |           | บาท           | บาท             | บาท             | บาทขึ้นไป       |
|                          |           | 3.79          | 3.84            | 3.98            | 4.18            |
| 5,000 – 9,999 บาท        | 3.79      | -             | 0.11<br>(0.92)  | 0.35<br>(0.29)  | -0.16<br>(0.69) |
| 10,000 – 14,999 บาท      | 3.84      |               | -               | 0.24<br>(0.74)  | -0.27<br>(0.27) |
| 15,000 – 19,999 บาท      | 3.98      |               |                 | -               | 0.51<br>(0.06)  |
| ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป | 4.18      |               |                 |                 | -               |

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับ ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ                             | แหล่งความ<br>แปรปรวน              | SS                       | df              | MS           | F                 | Sig. |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------|-------------------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่<br>ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา<br>หรือไม่ | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 8.89<br>299.35<br>308.24 | 3<br>396<br>399 | 2.96<br>0.76 | 3.92 <sup>*</sup> | 0.01 |
| ท่านมีความพึงพอใจ<br>โดยรวมต่อการ ให้บริการ<br>เป็นอย่างไร      | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 8.52<br>321.85<br>330.38 | 3<br>396<br>399 | 2.84<br>0.81 | 3.50 <sup>*</sup> | 0.02 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ โดยรวม จำแนกตามกลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ LSD แสดงดังตาราง 27

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการเป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ LSD แสดงดังตาราง 28

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา โดยใช้สถิติ LSD

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน     | $\bar{X}$ | 5,000 – 9,999 | 10,000 – 14,999 | 15,000 – 19,999 | ตั้งแต่ 20,000 |
|--------------------------|-----------|---------------|-----------------|-----------------|----------------|
|                          |           | บาท           | บาท             | บาท             | บาทขึ้นไป      |
|                          |           | 3.98          | 3.66            | 3.81            | 4.03           |
| 5,000 – 9,999 บาท        | 3.98      | -             | 0.32**          | 0.16            | -0.05          |
|                          |           |               | (0.00)          | (0.27)          | (0.68)         |
| 10,000 – 14,999 บาท      | 3.66      |               | -               | -0.16           | -0.37*         |
|                          |           |               |                 | (0.32)          | (0.01)         |
| 15,000 – 19,999 บาท      | 3.81      |               |                 | -               | -0.21          |
|                          |           |               |                 |                 | (0.20)         |
| ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป | 4.03      |               |                 |                 | -              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท กับ ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคา มากกว่า ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาทโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท กับ ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ LSD

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน     | $\bar{X}$ | 5,000 – 9,999 บาท | 10,000 – 14,999 บาท | 15,000 – 19,999 บาท | ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป |
|--------------------------|-----------|-------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|
|                          |           | 3.79              | 3.84                | 3.98                | 4.18                     |
| 5,000 – 9,999 บาท        | 3.79      | -                 | -0.05<br>(0.65)     | -0.19<br>(0.22)     | -0.39**<br>(0.00)        |
| 10,000 – 14,999 บาท      | 3.84      |                   | -                   | -0.14<br>(0.39)     | -0.35*<br>(0.01)         |
| 15,000 – 19,999 บาท      | 3.98      |                   |                     | -                   | -0.21<br>(0.24)          |
| ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป | 4.18      |                   |                     |                     | -                        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับ ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท กับ ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท กับ ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 1.7** ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม วัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ Levene Statistic ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ากลุ่ม วัตถุประสงค์ในการเดินทาง มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ของกลุ่มวัตถุประสงค์ในการเดินทาง แต่หากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มวัตถุประสงค์ในการเดินทาง มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถ

โดยสารปรับอากาศ ของกลุ่ม วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ Levene Statistic แสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ                                                     | Levene<br>Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----|-----|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็น<br>อย่างไร | 5.21**              | 4   | 395 | 0.00 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า<br>กับราคาหรือไม่                             | 4.74**              | 4   | 395 | 0.00 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                  | 1.00                | 4   | 395 | 0.41 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการทดสอบ Levene Statistic test เปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร และข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 0.00 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มวัตถุประสงค์ในการเดินทาง อย่างน้อย 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 30



ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็น อย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.41 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม วัตถุประสงค์ในการเดินทาง อย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 33

ตาราง 30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ กับ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ                                                |                | Levene<br>Statistic | df1 | df2    | Sig. |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|-----|--------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้<br>อย่างไร | Brown-Forsythe | 3.82**              | 4   | 352.71 | 0.00 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า<br>กับราคาหรือไม่                        | Brown-Forsythe | 5.97**              | 4   | 342.18 | 0.00 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศโดยรวม จำแนกตามกลุ่มวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างกัน อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ Dunnett T3 แสดงดังตาราง 31

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ Dunnett T3 แสดงดังตาราง 32

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง แตกต่างกันกับ ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติ Dunnett T3

| วัตถุประสงค์<br>ในการเดินทาง           |           | กลับ<br>ภูมิลำเนา | ทำงาน/ติดต่อ<br>ธุรกิจ/ค้าขาย | การเรียนรู้/<br>การศึกษา    | ท่องเที่ยว/<br>พักผ่อน | อื่นๆเช่น เยี่ยม<br>ญาติ/เพื่อน/<br>หาหมอ |
|----------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------------------------------|
|                                        | $\bar{X}$ | 4.05              | 4.04                          | 3.64                        | 3.71                   | 3.75                                      |
| กลับภูมิลำเนา                          | 4.05      | -                 | 0.01<br>(1.00)                | 0.41 <sup>*</sup><br>(0.01) | 0.34<br>(0.17)         | 0.30<br>(0.39)                            |
| ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ /<br>ค้าขาย         | 4.04      |                   | -                             | 0.41 <sup>*</sup><br>(0.02) | 0.34<br>(0.23)         | 0.30<br>(0.46)                            |
| การเรียนรู้/การศึกษา                   | 3.64      |                   |                               | -                           | -0.07<br>(1.00)        | -0.11<br>(1.00)                           |
| ท่องเที่ยว/พักผ่อน                     | 3.71      |                   |                               |                             | -                      | -0.04<br>(1.00)                           |
| อื่นๆเช่น เยี่ยมญาติ /<br>เพื่อน/หาหมอ | 3.75      |                   |                               |                             |                        | -                                         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน กับ ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา กับ ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการเรียน/การศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการเรียน/การศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้มากกว่า ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อการเรียน/การศึกษา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.41

ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย กับ ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อการเรียน/การศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อการเรียน/การศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้มากกว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการเรียน/การศึกษา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง  
แตกต่างกันกับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาโดยใช้สถิติ Dunnett T3

| วัตถุประสงค์<br>ในการเดินทาง           | $\bar{X}$ | กลับ<br>ภูมิลำเนา | ทำงาน/ติดต่อ<br>ธุรกิจ/ค้าขาย | การเรียนรู้/<br>การศึกษา | ท่องเที่ยว/<br>พักผ่อน | อื่นๆเช่น เยี่ยม<br>ญาติ/เพื่อน/<br>หาหมอ |
|----------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------------------|--------------------------|------------------------|-------------------------------------------|
|                                        |           | 4.22              | 3.71                          | 3.90                     | 3.68                   | 3.73                                      |
| กลับภูมิลำเนา                          | 4.22      | -                 | 0.51**<br>(0.00)              | 0.32<br>(0.06)           | 0.54**<br>(0.00)       | 0.49*<br>(0.01)                           |
| ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ /<br>ค้าขาย         | 3.71      |                   | -                             | -0.19<br>(0.71)          | 0.03<br>(1.00)         | -0.02<br>(1.00)                           |
| การเรียนรู้/การศึกษา                   | 3.90      |                   |                               | -                        | 0.22<br>(0.65)         | 0.17<br>(0.94)                            |
| ท่องเที่ยว/พักผ่อน                     | 3.68      |                   |                               |                          | -                      | -0.06<br>(1.00)                           |
| อื่นๆเช่น เยี่ยมญาติ /<br>เพื่อน/หาหมอ | 3.73      |                   |                               |                          |                        | -                                         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน กับ ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา กับ ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างเป็นรายคู่ กับผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา

มากกว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ /ค้าขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51

ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา กับ ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อท่องเที่ยว /พักผ่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความ คุ้มค่ากับราคา มากกว่าผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา กับ ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่ออื่นๆเช่น เยี่ยมญาติ /เพื่อน/หาหมอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่ออื่นๆเช่น เยี่ยมญาติ/เพื่อน/หาหมอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความ คุ้มค่ากับราคามากกว่า ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่ออื่นๆเช่น เยี่ยมญาติ/เพื่อน/หาหมอ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 33 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศกับ

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ F-test

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS   | F      | Sig. |
|-------------------------------------|----------------------|--------|-----|------|--------|------|
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวม             | ระหว่างกลุ่ม         | 17.70  | 4   | 4.43 | 5.59** | 0.00 |
| ต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร         | ภายในกลุ่ม           | 312.67 | 395 | 0.79 |        |      |
|                                     | รวม                  | 330.38 | 399 |      |        |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ จำแนกตามกลุ่ม วัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการเป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้าน ความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ LSD แสดงดังตาราง 34

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน กับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการเป็นอย่างไร โดยใช้สถิติ LSD

| วัตถุประสงค์<br>ในการเดินทาง           | $\bar{X}$ | กลับ<br>ภูมิลำเนา | ทำงาน/ติดต่อ<br>ธุรกิจ/ค้าขาย | การเรียนรู้/<br>การศึกษา | ท่องเที่ยว/<br>พักผ่อน | อื่นๆเช่น เยี่ยม<br>ญาติ/เพื่อน/<br>หาหมอ |
|----------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------------------|--------------------------|------------------------|-------------------------------------------|
|                                        |           | 4.01              | 4.22                          | 3.58                     | 3.84                   | 3.86                                      |
| กลับภูมิลำเนา                          | 4.01      | -                 | -0.21<br>(0.14)               | 0.43**<br>(0.00)         | 0.17<br>(0.22)         | 0.15<br>(0.27)                            |
| ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ /<br>ค้าขาย         | 4.22      |                   | -                             | 0.63**<br>(0.00)         | 0.38*<br>(0.01)        | 0.36*<br>(0.02)                           |
| การเรียนรู้/การศึกษา                   | 3.58      |                   |                               | -                        | -0.26<br>(0.07)        | -0.28*<br>(0.05)                          |
| ท่องเที่ยว/พักผ่อน                     | 3.84      |                   |                               |                          | -                      | -0.02<br>(0.89)                           |
| อื่นๆเช่น เยี่ยมญาติ /<br>เพื่อน/หาหมอ | 3.86      |                   |                               |                          |                        | -                                         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน กับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการเป็นอย่างไร โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา กับ ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการเรียน/การศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการแตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อการเรียนรู้ /การศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ มากกว่าผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการเรียน/การศึกษา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43





ต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่ออื่นๆเช่น เยี่ยมญาติ/เพื่อน/หาหมอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อการเรียนรู้/ การศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่ออื่นๆเช่น เยี่ยม ญาติ/เพื่อน/หาหมอ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 1.8** ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มนี้เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่าง ระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม ความถี่ในการเดินทาง ทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหาก ผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือ เท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีของกลุ่ม ความถี่ในการเดินทาง ทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่าง ระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 35

ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรีกับความถี่ในการเดินทาง

| ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ                                                 | Levene's test for Equality of Variances |      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------|
|                                                                                 | F                                       | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร | 6.02 <sup>*</sup>                       | 0.01 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                        | 0.04                                    | 0.83 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                              | 0.00                                    | 0.98 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของ ความถี่ในการเดินทาง ทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Not Assumed

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ และข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.83 0.98 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของความถี่ในการเดินทางทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ของสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มากกว่า 0.05 และจะยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ โดยสถิติ t-test แสดงดังตาราง 36

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถโดยสารปรับอากาศ                                             | ความถี่ในการเดินทาง       | t-test for Equality of Mean |      |         |        |      |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------|---------|--------|------|
|                                                                                 |                           | $\bar{X}$                   | S.D. | t       | df     | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร | 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์       | 3.80                        | 0.95 | -1.52   | 235.53 | 0.13 |
|                                                                                 | 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไป | 3.95                        | 0.85 |         |        |      |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                        | มี 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์    | 3.90                        | 0.88 | 0.83    | 398.00 | 0.51 |
|                                                                                 | 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไป | 3.83                        | 0.88 |         |        |      |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                              | 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์       | 3.81                        | 0.89 | -2.99** | 398.00 | 0.00 |
|                                                                                 | 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไป | 4.10                        | 0.92 |         |        |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (Independent t-test) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.13 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี ความถี่ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.51 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี ความถี่ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี ความถี่ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง

กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทาง 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจ โดยรวมต่อการให้บริการมากกว่าผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทาง 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์

**สมมติฐานข้อที่ 2** ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2.1** ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มนี้เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อการร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 37

ตาราง 37 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีกับเพชร

| ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ                                                   | Levene's test for Equality of Variances |      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------|
|                                                                                 | F                                       | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร | 5.61 <sup>*</sup>                       | 0.02 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                        | 0.58                                    | 0.45 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                              | 14.39 <sup>**</sup>                     | 0.00 |

<sup>\*</sup> มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<sup>\*\*</sup> มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Not Assumed

ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.45 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็น อย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Not Assumed

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ ของเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มากกว่า 0.05 และจะยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ โดยสถิติ t-test แสดงดังตาราง 38

ตาราง 38 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ             | เพศ  | t-test for Equality of Mean |      |       |        |      |
|-----------------------------------------------|------|-----------------------------|------|-------|--------|------|
|                                               |      | $\bar{X}$                   | S.D. | t     | df     | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบ       | ชาย  | 4.02                        | 0.95 | 2.35* | 287.02 | 0.02 |
| เทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร      | หญิง | 3.80                        | 0.82 |       |        |      |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับ | ชาย  | 3.96                        | 0.90 | 1.92  | 398.00 | 0.06 |
| ราคาหรือไม่                                   | หญิง | 3.79                        | 0.88 |       |        |      |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ       | ชาย  | 3.94                        | 1.03 | 1.11  | 279.15 | 0.27 |
| เป็นอย่างไร                                   | หญิง | 3.83                        | 0.86 |       |        |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (Independent t-test) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้มีมากกว่าเพศหญิง

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคามากกว่าเพศหญิง

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.27 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า

ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2.2** ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มอายุโดยใช้สถิติ Levene Statistic ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มอายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ ของกลุ่มอายุ แต่หากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มอายุมีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการของกลุ่มอายุ ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มอายุโดยใช้สถิติ Levene Statistic แสดงดังตาราง 39

ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับอายุ

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                                                      | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้<br>เป็นอย่างไร | 5.28**           | 3   | 396 | 0.00 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความ<br>คุ้มค่ากับราคาหรือไม่                            | 1.57             | 3   | 396 | 0.20 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                 | 3.17*            | 3   | 396 | 0.02 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลการทดสอบ Levene Statistic test เปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับอายุ พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อหาว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 40

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.20 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุอย่างน้อย 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธ



สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 43

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 40

ตาราง 40 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ กับอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                                                      |                | Levene<br>Statistic | df1 | df2    | Sig. |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|-----|--------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้<br>เป็นอย่างไร | Brown-Forsythe | 3.51 <sup>*</sup>   | 3   | 276.22 | 0.02 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                 | Brown-Forsythe | 3.34 <sup>*</sup>   | 3   | 262.21 | 0.02 |

<sup>\*</sup> มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการโดยรวม จำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ Dunnett T3 แสดงดังตาราง 41

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ Dunnett T3 แสดงดังตาราง 42

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับข้อที่ท่านคิดว่า การบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติ Dunnett T3

| อายุ                | $\bar{X}$ | 20 – 29 ปี | 30 – 39 ปี      | 40 – 49 ปี      | ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป |
|---------------------|-----------|------------|-----------------|-----------------|---------------------|
|                     |           | 3.79       | 3.80            | 3.95            | 4.16                |
| 20 – 29 ปี          | 3.79      | -          | -0.01<br>(1.00) | -0.16<br>(0.79) | -0.37*<br>(0.04)    |
| 30 – 39 ปี          | 3.80      |            | -               | -0.15<br>(0.86) | -0.36<br>(0.07)     |
| 40 – 49 ปี          | 3.95      |            |                 | -               | -0.21<br>(0.73)     |
| ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป | 4.16      |            |                 |                 | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับท่านคิดว่าบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี กับ ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับ ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ Dunnett T3

| อายุ                | $\bar{X}$ | 20 – 29 ปี | 30 – 39 ปี     | 40 – 49 ปี      | ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป |
|---------------------|-----------|------------|----------------|-----------------|---------------------|
|                     |           | 3.81       | 3.75           | 3.88            | 4.17                |
| 20 – 29 ปี          | 3.81      | -          | 0.06<br>(1.00) | -0.07<br>(1.00) | -0.36<br>(0.05)     |
| 30 – 39 ปี          | 3.75      |            | -              | -0.13<br>(0.96) | -0.42*<br>(0.02)    |
| 40 – 49 ปี          | 3.88      |            |                | -               | -0.29<br>(0.48)     |
| ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป | 4.17      |            |                |                 | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับ ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี กับ ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 43 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ กับอายุ โดยใช้สถิติ F-test

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                           | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS   | F      | Sig. |
|-------------------------------------------------------------|----------------------|--------|-----|------|--------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความ<br>คุ้มค่ากับราคาหรือไม่ | ระหว่างกลุ่ม         | 16.48  | 3   | 5.49 | 7.26** | 0.00 |
|                                                             | ภายในกลุ่ม           | 299.82 | 396 | 0.76 |        |      |
|                                                             | รวม                  | 316.30 | 399 |      |        |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่อื่นๆ โดยใช้สถิติ LSD แสดงดังตาราง 44

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับ ข้อที่ท่านคิดว่า การบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ โดยใช้สถิติ LSD

| อายุ                | $\bar{X}$ | 20 – 29 ปี | 30 – 39 ปี        | 40 – 49 ปี        | ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป |
|---------------------|-----------|------------|-------------------|-------------------|---------------------|
|                     |           | 3.62       | 4.00              | 4.00              | 4.08                |
| 20 – 29 ปี          | 3.62      | -          | -0.38**<br>(0.00) | -0.38**<br>(0.00) | -0.46**<br>(0.00)   |
| 30 – 39 ปี          | 4.00      |            | -                 | 0.00<br>(1.00)    | -0.08<br>(0.55)     |
| 40 – 49 ปี          | 4.00      |            |                   | -                 | -0.08<br>(0.60)     |
| ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป | 4.08      |            |                   |                   | -                   |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน กับ ท่านคิดว่า การบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาแตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาแตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี กับ ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2.3** ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มนี้เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่าง ระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม สถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการ ทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถ ตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่า ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม สถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 45

ตาราง 45 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีกับสถานภาพ

| ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ                                                   | Levene's test for Equality of Variances |      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------|
|                                                                                 | F                                       | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร | 4.32 <sup>*</sup>                       | 0.04 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                         | 1.47                                    | 0.23 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                              | 1.81                                    | 0.18 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ผลการทดสอบ Levene's test

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Not Assumed

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ และข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.23 0.18 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการของสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มากกว่า 0.05 และจะยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ โดยสถิติ t-test แสดงดังตาราง 46

ตาราง 46 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ จำแนกตาม สถานภาพ

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                                                      | สถานภาพ                                        | t-test for Equality of Mean |      |         |        |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------|------|---------|--------|------|
|                                                                                        |                                                | $\bar{X}$                   | S.D. | t       | df     | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้<br>เป็นอย่างไร | โสด                                            | 3.82                        | 0.82 | -1.68   | 340.33 | 0.09 |
|                                                                                        | สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/<br>หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 3.97                        | 0.94 |         |        |      |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ<br>ความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                              | มี โสด                                         | 3.71                        | 0.86 | -3.61** | 398.00 | 0.00 |
|                                                                                        | สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/<br>หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.03                        | 0.90 |         |        |      |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อ<br>การให้บริการ เป็นอย่างไร                                 | โสด                                            | 3.79                        | 0.89 | -2.06*  | 398.00 | 0.04 |
|                                                                                        | สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/<br>หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 3.98                        | 0.98 |         |        |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ จำแนกตามสถานภาพโดยใช้สถิติทดสอบค่าที (Independent t-test) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้  
ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.09 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรถตู้



ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคามากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ข้อที่ท่่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้าน ความพึงพอใจ โดยรวมต่อการ ให้บริการ มากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

**สมมติฐานข้อที่ 2.4** ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม ระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Levene Statistic ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มระดับการศึกษา มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการของกลุ่มระดับการศึกษา แต่หากผลการทดสอบพบว่ากลุ่ม ระดับการศึกษา มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการของกลุ่มระดับการศึกษา ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม ระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Levene Statistic แสดงดังตาราง 47

ตาราง 47 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ กับระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                                               | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-----|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร | 6.04**           | 4   | 395 | 0.00 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                         | 1.34             | 4   | 395 | 0.25 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                              | 8.97**           | 4   | 395 | 0.00 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 47 ผลการทดสอบ Levene Statistic test เปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับระดับการศึกษา พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร และข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 0.00 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษาอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 48

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.25 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม ระดับการศึกษา อย่างน้อย 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 49

ตาราง 48 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ กับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                                                       |                | Levene<br>Statistic | df1 | df2    | Sig. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|-----|--------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็น<br>อย่างไร | Brown-Forsythe | 1.18                | 4   | 208.71 | 0.32 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                  | Brown-Forsythe | 0.79                | 4   | 220.08 | 0.53 |

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการโดยรวม จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.32 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็น อย่างไม่ไรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.53 ซึ่ง มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ –

สิงห์บุรี ในด้าน ความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 49 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ กับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                           | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS   | F    | Sig. |
|-------------------------------------------------------------|----------------------|--------|-----|------|------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความ<br>คุ้มค่ากับราคาหรือไม่ | ระหว่างกลุ่ม         | 5.30   | 4   | 1.33 | 1.68 | 0.15 |
|                                                             | ภายในกลุ่ม           | 311.00 | 395 | 0.79 |      |      |
|                                                             | รวม                  | 316.30 | 399 |      |      |      |

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการโดยรวม จำแนกตามกลุ่ม ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.15 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐาน รอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2.5** ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มอาชีพ โดยใช้สถิติ Levene Statistic ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ากลุ่ม

อาชีพมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ของกลุ่มอาชีพ แต่หากผลการทดสอบพบว่ากลุ่ม อาชีพ มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ ของกลุ่มอาชีพ ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มอาชีพโดยใช้สถิติ Levene Statistic แสดงดังตาราง 50

ตาราง 50 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับอาชีพ

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                                                       | Levene<br>Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----|-----|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็น<br>อย่างไร | 1.57                | 4   | 395 | 0.18 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า<br>กับราคาหรือไม่                             | 0.09                | 4   | 395 | 0.46 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                  | 3.01 <sup>*</sup>   | 4   | 395 | 0.02 |

<sup>\*</sup> มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 ผลการทดสอบ Levene Statistic test เปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับอาชีพ พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร และข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.18 0.46 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม ระดับการศึกษาอย่างน้อย 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐาน

หลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 51

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็น อย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอาชีพอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 54

ตาราง 51 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ กับอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                                                       | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS   | F      | Sig. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------|-----|------|--------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง<br>เอาไว้ เป็นอย่างไร | ระหว่างกลุ่ม         | 8.41   | 4   | 2.10 | 2.78*  | 0.03 |
|                                                                                         | ภายในกลุ่ม           | 298.30 | 395 | 0.76 |        |      |
|                                                                                         | รวม                  | 306.71 | 399 |      |        |      |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมี<br>ความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                             | ระหว่างกลุ่ม         | 14.42  | 4   | 3.61 | 4.72** | 0.00 |
|                                                                                         | ภายในกลุ่ม           | 301.88 | 395 | 0.76 |        |      |
|                                                                                         | รวม                  | 316.30 | 399 |      |        |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ จำแนกตามกลุ่ม อาชีพ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ LSD แสดงดังตาราง 52

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ LSD แสดงดังตาราง 53

ตาราง 52 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับท่าน คิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยใช้สถิติ LSD

| อาชีพ                                                         | $\bar{X}$ | นักเรียน/<br>นักศึกษา | พนักงาน<br>บริษัทเอกชน | ข้าราชการ/<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ | รับจ้าง<br>ทั่วไป | อื่นๆเช่น ธุรกิจ<br>ส่วนตัว/เจ้าของ<br>กิจการ/พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน |
|---------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                               |           | 3.84                  | 3.64                   | 3.98                                 | 4.04              | 4.03                                                              |
| นักเรียน/นักศึกษา                                             | 3.84      | -                     | 0.20<br>(0.12)         | -0.14<br>(0.35)                      | -0.20<br>(0.10)   | -0.20<br>(0.15)                                                   |
| พนักงานบริษัทเอกชน                                            | 3.64      |                       | -                      | -0.34*<br>(0.04)                     | -0.40**<br>(0.00) | -0.40*<br>(0.01)                                                  |
| ข้าราชการ/พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ                              | 3.98      |                       |                        | -                                    | -0.06<br>(0.72)   | -0.06<br>(0.74)                                                   |
| รับจ้างทั่วไป                                                 | 4.04      |                       |                        |                                      | -                 | 0.00<br>(1.00)                                                    |
| อื่นๆเช่น ธุรกิจส่วนตัว/<br>เจ้าของกิจการ/พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน | 4.03      |                       |                        |                                      |                   | -                                                                 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 52 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ผู้โดยสารที่มี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพ ข้าราชการ /พนักงาน รัฐวิสาหกิจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการที่ให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพ ข้าราชการ /พนักงาน รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ



กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ได้น้อยกว่าผู้โดยสารที่มี อาชีพข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ผู้โดยสารที่มี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ได้น้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

ผู้โดยสารที่มี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ/พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว /เจ้าของกิจการ /พ่อบ้าน/แม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ได้น้อยกว่าผู้โดยสารที่มี อาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ/พ่อบ้าน/แม่บ้าน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 53 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ โดยใช้สถิติ LSD

| อาชีพ                                                        | $\bar{X}$ | นักเรียน/<br>นักศึกษา | พนักงาน<br>บริษัทเอกชน | ข้าราชการ/<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ | รับจ้าง<br>ทั่วไป | อื่นๆเช่น ธุรกิจ<br>ส่วนตัว/เจ้าของ<br>กิจการ/พ่อค้า/<br>แม่บ้าน |
|--------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                              |           | 3.67                  | 3.83                   | 3.79                                 | 4.19              | 3.88                                                             |
| นักเรียน/นักศึกษา                                            | 3.67      | -                     | -0.16<br>(0.22)        | -0.12<br>(0.43)                      | -0.52**<br>(0.00) | -0.21<br>(0.13)                                                  |
| พนักงานบริษัทเอกชน                                           | 3.83      |                       | -                      | 0.04<br>(0.83)                       | -0.36*<br>(0.01)  | -0.05<br>(0.74)                                                  |
| ข้าราชการ /พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ                            | 3.79      |                       |                        | -                                    | -0.40*<br>(0.02)  | -0.09<br>(0.62)                                                  |
| รับจ้างทั่วไป                                                | 4.19      |                       |                        |                                      | -                 | 0.31<br>(0.04)                                                   |
| อื่นๆเช่น ธุรกิจส่วนตัว/<br>เจ้าของกิจการ/พ่อค้า/<br>แม่บ้าน | 3.88      |                       |                        |                                      |                   | -                                                                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 53 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ผู้โดยสารที่มี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาน้อยกว่าผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

ผู้โดยสารที่มี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาแตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาน้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

ผู้โดยสารที่มี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาแตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาน้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 54 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ                      |                | Levene Statistic | df1 | df2    | Sig. |
|----------------------------------------------------|----------------|------------------|-----|--------|------|
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร | Brown-Forsythe | 4.23**           | 4   | 314.05 | 0.00 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการโดยรวม จำแนกตามกลุ่มอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็นอย่างไรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ Dunnett T3 แสดงดังตาราง 55

ตาราง 55 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ Dunnett T3

| อาชีพ                                                         | $\bar{X}$ | นักเรียน/<br>นักศึกษา | พนักงาน<br>บริษัทเอกชน | ข้าราชการ/<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ | รับจ้าง<br>ทั่วไป | อื่นๆเช่น ธุรกิจ<br>ส่วนตัว/เจ้าของ<br>กิจการ/พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน |
|---------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                               |           | 3.79                  | 3.60                   | 3.93                                 | 4.16              | 3.95                                                              |
| นักเรียน/นักศึกษา                                             | 3.79      | -                     | 0.19<br>(0.71)         | -0.14<br>(0.98)                      | -0.37<br>(0.06)   | -0.15<br>(0.97)                                                   |
| พนักงานบริษัทเอกชน                                            | 3.60      |                       | -                      | -0.33<br>(0.31)                      | -0.56**<br>(0.00) | -0.35<br>(0.32)                                                   |
| ข้าราชการ / พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ                            | 3.93      |                       |                        | -                                    | -0.23<br>(0.81)   | -0.02<br>(1.00)                                                   |
| รับจ้างทั่วไป                                                 | 4.16      |                       |                        |                                      | -                 | 0.22<br>(0.90)                                                    |
| อื่นๆเช่น ธุรกิจส่วนตัว/<br>เจ้าของกิจการ/พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน | 3.95      |                       |                        |                                      |                   | -                                                                 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 55 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้โดยสารที่มี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพ รับจ้างทั่วไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี อาชีพ รับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย ผู้โดยสารที่มี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมี ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2.6** ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene Statistic ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ากลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการของกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แต่หากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการของกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene Statistic แสดงดังตาราง 56

ตาราง 56 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ กับรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                                                   | Levene<br>Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----|-----|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ<br>สิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร | 1.09                | 3   | 396 | 0.35 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับ<br>ราคาหรือไม่                         | 2.24                | 3   | 396 | 0.08 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ<br>เป็นอย่างไร                              | 1.56                | 3   | 396 | 0.20 |

จากตาราง 56 ผลการทดสอบ Levene Statistic test เปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ และข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.35 0.08 0.20 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างน้อย 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง

ตาราง 57 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                                                      | แหล่งความ<br>แปรปรวน              | SS                       | df              | MS           | F     | Sig. |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------|-------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้<br>เป็นอย่างไร | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 3.70<br>303.01<br>306.71 | 3<br>396<br>399 | 1.23<br>0.77 | 1.61  | 0.19 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความ<br>คุ้มค่ากับราคาหรือไม่                            | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2.87<br>313.43<br>316.30 | 3<br>396<br>399 | 0.96<br>0.79 | 1.21  | 0.31 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                 | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 8.32<br>338.18<br>346.50 | 3<br>396<br>399 | 2.77<br>0.85 | 3.25* | 0.02 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการโดยรวม จำแนกตามกลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.19 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.31 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการเป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ LSD แสดงดังตาราง 58

ตาราง 58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ โดยใช้สถิติ LSD

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน     | $\bar{X}$ | 5,000 – 9,999 บาท | 10,000 – 14,999 บาท | 15,000 – 19,999 บาท | ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป      |
|--------------------------|-----------|-------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
|                          |           | 3.79              | 3.84                | 3.98                | 4.18                          |
| 5,000 – 9,999 บาท        | 3.79      | -                 | 0.17<br>(0.13)      | 0.01<br>(0.93)      | -0.27 <sup>*</sup><br>(0.04)  |
| 10,000 – 14,999 บาท      | 3.84      |                   | -                   | -0.16<br>(0.34)     | -0.44 <sup>**</sup><br>(0.00) |
| 15,000 – 19,999 บาท      | 3.98      |                   |                     | -                   | -0.28<br>(0.12)               |
| ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป | 4.18      |                   |                     |                     | -                             |

<sup>\*</sup> มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<sup>\*\*</sup> มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 58 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับ ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท กับ ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึง



พอใจโดยรวมต่อการให้บริการน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป โดย มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท กับ ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ย ต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ใน ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ น้อยกว่าผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2.7** ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่าง ระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม วัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ Levene Statistic ซึ่งหากผล การทดสอบพบว่ากลุ่ม วัตถุประสงค์ในการเดินทาง มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างของ ความ พึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ ของกลุ่ม วัตถุประสงค์ในการเดินทาง แต่หากผลการทดสอบพบว่ากลุ่ม วัตถุประสงค์ในการเดินทาง มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ ของกลุ่มวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม วัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ Levene Statistic แสดงดังตาราง 59

ตาราง 59 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ กับ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                                                      | Levene Statistic  | df1 | df2 | Sig. |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|-----|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้<br>เป็นอย่างไร | 2.22              | 4   | 395 | 0.07 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความ<br>คุ้มค่ากับราคาหรือไม่                            | 2.67 <sup>*</sup> | 4   | 395 | 0.03 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                 | 2.81 <sup>*</sup> | 4   | 395 | 0.03 |

<sup>\*</sup> มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 59 ผลการทดสอบ Levene Statistic test เปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการกับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.07 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม วัตถุประสงค์ในการเดินทางอย่างน้อย 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 60

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ และ ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 0.03 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม วัตถุประสงค์ในการเดินทาง อย่างน้อย 2 กลุ่ม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 61

ตาราง 60 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ กับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ F-test

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                                                      | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS   | F    | Sig. |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------|-----|------|------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้<br>เป็นอย่างไร | ระหว่างกลุ่ม         | 2.52   | 4   | 0.63 | 0.82 | 0.51 |
|                                                                                        | ภายในกลุ่ม           | 304.19 | 395 | 0.77 |      |      |
|                                                                                        | รวม                  | 306.71 | 399 |      |      |      |

จากตาราง 60 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการจำแนกตามกลุ่มวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่ากา รบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.51 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 61 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ กับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                           |                | Levene<br>Statistic | df1 | df2    | Sig. |
|-------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|-----|--------|------|
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความ<br>คุ้มค่ากับราคาหรือไม่ | Brown-Forsythe | 2.50 <sup>*</sup>   | 4   | 358.06 | 0.04 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร      | Brown-Forsythe | 3.14 <sup>*</sup>   | 4   | 362.37 | 0.01 |

<sup>\*</sup> มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 61 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการโดยรวม จำแนกตามกลุ่มวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ Dunnett T3 แสดงดังตาราง 62

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการเป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ Dunnett T3 แสดงดังตาราง 63

ตาราง 62 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง  
แตกต่างกันกับท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาโดยใช้สถิติ Dunnett T3

| วัตถุประสงค์<br>ในการเดินทาง           | $\bar{X}$ | กลับ<br>ภูมิลำเนา | ทำงาน/ติดต่อ<br>ธุรกิจ/ค้าขาย | การเรียนรู้/<br>การศึกษา | ท่องเที่ยว/<br>พักผ่อน | อื่นๆเช่น<br>เยี่ยมญาติ/<br>เพื่อน/<br>หาหมอ |
|----------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------------------------|
|                                        |           | 3.91              | 3.99                          | 3.60                     | 3.96                   | 3.86                                         |
| กลับภูมิลำเนา                          | 3.91      | -                 | -0.07<br>(1.00)               | 0.31<br>(0.11)           | -0.04<br>(1.00)        | 0.50<br>(1.00)                               |
| ทำงาน /ติดต่อธุรกิจ /<br>ค้าขาย        | 3.99      |                   | -                             | 0.38<br>(0.03)           | 0.03<br>(1.00)         | 0.13<br>(0.99)                               |
| การเรียนรู้/การศึกษา                   | 3.60      |                   |                               | -                        | -0.35<br>(0.12)        | -0.25<br>(0.44)                              |
| ท่องเที่ยว/พักผ่อน                     | 3.96      |                   |                               |                          | -                      | 0.10<br>(1.00)                               |
| อื่นๆเช่น เยี่ยมญาติ /<br>เพื่อน/หาหมอ | 3.86      |                   |                               |                          |                        | -                                            |

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 62 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน กับ ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย กับ ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อการเรียนรู้/การศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อการเรียนรู้/การศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมี

ความคุ้มค่ากับราคา มากกว่าผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อการเรียนรู้/การศึกษา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 63 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง แตกต่างกัน กับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการเป็นอย่างไร โดยใช้สถิติ Dunnett T3

| วัตถุประสงค์<br>ในการเดินทาง           |           | กลับ<br>ภูมิลำเนา | ทำงาน/ติดต่อ<br>ธุรกิจ/ค้าขาย | การเรียนรู้/<br>การศึกษา | ท่องเที่ยว/<br>พักผ่อน | อื่นๆเช่น เยี่ยม<br>ญาติ/เพื่อน/<br>หาหมอ |
|----------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------------------|--------------------------|------------------------|-------------------------------------------|
|                                        | $\bar{X}$ | 4.02              | 3.65                          | 3.76                     | 4.10                   | 3.80                                      |
| กลับภูมิลำเนา                          | 4.02      | -                 | 0.37<br>(0.10)                | 0.26<br>(0.37)           | -0.08<br>(1.00)        | 0.22<br>(0.85)                            |
| ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย              | 3.65      |                   | -                             | -0.11<br>(1.00)          | -0.45<br>(0.02)        | -0.15<br>(0.99)                           |
| การเรียนรู้/การศึกษา                   | 3.76      |                   |                               | -                        | -0.34<br>(0.11)        | -0.04<br>(1.00)                           |
| ท่องเที่ยว/พักผ่อน                     | 4.10      |                   |                               |                          | -                      | 0.30<br>(0.50)                            |
| อื่นๆเช่น เยี่ยมญาติ /เพื่อน/<br>หาหมอ | 3.80      |                   |                               |                          |                        | -                                         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 63 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน กับท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการเป็นอย่างไร โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย กับ ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ

แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อท่องเที่ยว /พักผ่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2.8** ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มนี้เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม ความถี่ในการเดินทาง ทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีของกลุ่มความถี่ในการเดินทาง ทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test แสดงดังตาราง 64

ตาราง 64 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีกับความถี่ในการเดินทาง

| ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ                                                   | Levene's test for Equality of Variances |      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------|
|                                                                                 | F                                       | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร | 0.07                                    | 0.79 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                        | 2.15                                    | 0.14 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                              | 1.53                                    | 0.22 |

จากตาราง 64 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ และข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็น อย่งไรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.79 0.14 0.22 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของความถี่ในการเดินทางทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการของสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มากกว่า 0.05 และจะยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ โดยสถิติ t-test แสดงดังตาราง 65



ตาราง 65 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ จำแนกตาม ความถี่ในการเดินทาง

| ความพึงพอใจต่อ<br>รถตู้ร่วมบริการ                                                      | ความถี่ในการเดินทาง       | t-test for Equality of Mean |      |       |        |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------|-------|--------|------|
|                                                                                        |                           | $\bar{X}$                   | S.D. | t     | df     | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้<br>เป็นอย่างไร | 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์       | 3.89                        | 0.88 | 0.22  | 398.00 | 0.82 |
|                                                                                        | 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไป | 3.87                        | 0.86 |       |        |      |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความ<br>คุ้มค่ากับราคาหรือไม่                           | 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์       | 3.80                        | 0.91 | -1.74 | 398.00 | 0.08 |
|                                                                                        | 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไป | 3.97                        | 0.84 |       |        |      |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                 | 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์       | 3.91                        | 0.91 | 1.11  | 398.00 | 0.27 |
|                                                                                        | 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไป | 3.79                        | 0.99 |       |        |      |

จากตาราง 65 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ จำแนกตาม ความถี่ในการเดินทาง โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (Independent t-test) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.82 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มี ความถี่ในการ เดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้าน การบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.08 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็นอย่างไร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.27 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้าน ความพึงพอใจ โดยรวมต่อการ ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 3** เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความสัมพันธ์ หรือการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรแบบจับคู่ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นอิสระต่อกันจะใช้ทดสอบ โดยสถิติ Pair-Sampled t-test และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตาราง 66

ตาราง 66 แสดงการเปรียบเทียบ ส่วนประสมการตลาดบริการระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี

| ส่วนประสมการตลาดบริการ              |                          | Paired Differences |             |                         |            |             |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------|-------------|-------------------------|------------|-------------|
|                                     |                          | $\bar{X}$          | S.D.        | t                       | df         | Sig.        |
| ด้านผลิตภัณฑ์                       | รถโดยสารปรับอากาศ        | 0.07               | 0.65        | -2.10 <sup>*</sup>      | 399        | 0.04        |
|                                     | - รถตู้ร่วมบริการ        |                    |             |                         |            |             |
| ด้านราคา                            | รถโดยสารปรับอากาศ        | 0.00               | 0.65        | -0.08                   | 399        | 0.94        |
|                                     | - รถตู้ร่วมบริการ        |                    |             |                         |            |             |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย            | รถโดยสารปรับอากาศ        | 0.02               | 0.64        | 0.71                    | 399        | 0.48        |
|                                     | - รถตู้ร่วมบริการ        |                    |             |                         |            |             |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด              | รถโดยสารปรับอากาศ        | 0.17               | 0.79        | 4.41 <sup>**</sup>      | 399        | 0.00        |
|                                     | - รถตู้ร่วมบริการ        |                    |             |                         |            |             |
| ด้านบุคลากร                         | รถโดยสารปรับอากาศ        | 0.15               | 0.71        | 4.25 <sup>**</sup>      | 399        | 0.00        |
|                                     | - รถตู้ร่วมบริการ        |                    |             |                         |            |             |
| ด้านกระบวนการให้บริการ              | รถโดยสารปรับอากาศ        | 0.09               | 0.67        | 2.63 <sup>*</sup>       | 399        | 0.01        |
|                                     | - รถตู้ร่วมบริการ        |                    |             |                         |            |             |
| ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ        | รถโดยสารปรับอากาศ        | 0.07               | 0.69        | 2.05 <sup>*</sup>       | 399        | 0.04        |
|                                     | - รถตู้ร่วมบริการ        |                    |             |                         |            |             |
| <b>ส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวม</b> | <b>รถโดยสารปรับอากาศ</b> | <b>0.06</b>        | <b>0.47</b> | <b>2.63<sup>*</sup></b> | <b>399</b> | <b>0.01</b> |
|                                     | <b>- รถตู้ร่วมบริการ</b> |                    |             |                         |            |             |

<sup>\*</sup> มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<sup>\*\*</sup> มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 66 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ ส่วนประสมการตลาดบริการระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี พบว่า ส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวม ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวม ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วม



กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรถโดยสารปรับอากาศ มีส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่ารถตู้ร่วมบริการ

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรถโดยสารปรับอากาศ มีส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่ารถตู้ร่วมบริการ

**สมมติฐานข้อที่ 4** เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความสัมพันธ์ หรือการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรแบบจับคู่ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นอิสระต่อกันจะใช้ทดสอบ โดยสถิติ Pair-Sampled t-test และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตาราง 67

ตาราง 67 แสดงการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี

| ความพึงพอใจของผู้โดยสาร                                                         |                                        | Paired Differences |      |       |     |      |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------|------|-------|-----|------|
|                                                                                 |                                        | $\bar{X}$          | S.D. | t     | df  | Sig. |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร | รถโดยสารปรับอากาศ<br>- รถตู้ร่วมบริการ | -0.04              | 0.99 | -0.86 | 399 | 0.39 |
| ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                        | รถโดยสารปรับอากาศ<br>- รถตู้ร่วมบริการ | 0.03               | 1.06 | 0.52  | 399 | 0.60 |
| ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                              | รถโดยสารปรับอากาศ<br>- รถตู้ร่วมบริการ | 0.02               | 1.08 | 0.37  | 399 | 0.71 |

จากตาราง 67 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี พบว่า

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.39 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้าน การบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.60 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ เป็น อย่างไร ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.71 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 68 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน                                                                                                                                                                                                                                               | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| <b>สมมติฐานข้อที่ 1</b> ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน |                        |             |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 1.1</b> ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน                                                                                                                          |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร                                                                                                                                                                      | เป็นไปตามสมมติฐาน      | t-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                                                                                                                                                                                             | เป็นไปตามสมมติฐาน      | t-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                                                                                                                                   | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 1.2</b> ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน                                                                                                                         |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร                                                                                                                                                                      | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                                                                                                                                                                                             | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                                                                                                                                   | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |

ตาราง 68 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                                            | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| <b>สมมติฐานข้อที่ 1.3</b> ผู้โดยสารที่มี<br>สถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถ<br>โดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี<br>แตกต่างกัน       |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็น<br>อย่างไร                                                           | เป็นไปตามสมมติฐาน      | t-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า<br>กับราคาหรือไม่                                                                                      | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                            | เป็นไปตามสมมติฐาน      | t-test      |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 1.4</b> ผู้โดยสารที่มีระดับ<br>การศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถ<br>โดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี<br>แตกต่างกัน |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็น<br>อย่างไร                                                           | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า<br>กับราคาหรือไม่                                                                                      | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                            | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |



ตาราง 68 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                               | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| <b>สมมติฐานข้อที่ 1.5</b> ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน        |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร                                                      | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                                                                             | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                   | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 1.6</b> ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร                                                      | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                                                                             | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                   | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |

ตาราง 68 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                                                                                                                                                    | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| <b>สมมติฐานข้อที่ 1.7</b> ผู้โดยสารที่มี<br>วัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึง<br>พอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ<br>– สิ่งห้บุรีแตกต่างกัน                                                                                              |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็น<br>อย่างไร                                                                                                                                                                   | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า<br>กับราคาหรือไม่                                                                                                                                                                                              | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                                                                                                                                    | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 1.8</b> ผู้โดยสารที่มีความถึ<br>ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถ<br>โดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิ่งห้บุรี<br>แตกต่างกัน                                                                                                   |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็น<br>อย่างไร                                                                                                                                                                   | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า<br>กับราคาหรือไม่                                                                                                                                                                                              | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                                                                                                                                    | เป็นไปตามสมมติฐาน      | t-test      |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 2</b> ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา<br>อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถึในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มี<br>ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิ่งห้บุรีแตกต่างกัน |                        |             |

ตาราง 68 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                     | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| <b>สมมติฐานข้อที่ 2.1</b> ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถ ตู้ร่วมบริการเส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน  |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร                                            | เป็นไปตามสมมติฐาน      | t-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                                                                   | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                         | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 2.2</b> ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถ ตู้ร่วมบริการเส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร                                            | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                                                                   | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                         | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |

ตาราง 68 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                               | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| <b>สมมติฐานข้อที่ 2.3</b> ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน       |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร                                                      | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                                                                             | เป็นไปตามสมมติฐาน      | t-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                   | เป็นไปตามสมมติฐาน      | t-test      |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 2.4</b> ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร                                                      | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                                                                             | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                   | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |

ตาราง 68 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                                     | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| <b>สมมติฐานข้อที่ 2.5</b> ผู้โดยสารที่มี อาชีพ<br>แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถ ตู้ร่วมบริการ<br>เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน       |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็น<br>อย่างไร                                                    | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า<br>กับราคาหรือไม่                                                                               | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                     | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 2.6</b> ผู้โดยสารที่มีรายได้<br>เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถ ตู้ร่วมบริการ<br>เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน |                        |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็น<br>อย่างไร                                                    | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า<br>กับราคาหรือไม่                                                                               | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ<br>ให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                     | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |

ตาราง 68 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน   | สถิติที่ใช้ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|
| <b>สมมติฐานข้อที่ 2.7</b> ผู้โดยสารที่มี<br>วัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึง<br>พอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี<br>แตกต่างกัน                                                                                                                                              |                          |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | F-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                                                                                                                                                                                                                                                | เป็นไปตามสมมติฐาน        | F-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                                                                                                                                                                                      | เป็นไปตามสมมติฐาน        | F-test      |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 2.8</b> ผู้โดยสารที่มีความถี่ใน<br>การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถ ตู้ร่วม<br>บริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน                                                                                                                                                      |                          |             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร                                                                                                                                                                                                                         | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | t-test      |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                                                                                                                                                                                                                                                | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | t-test      |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | t-test      |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 3</b> เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา<br>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ<br>ให้บริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วม<br>บริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน |                          |             |

ตาราง 68 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                                        | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน   | สถิติที่ใช้                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| - ด้านผลิตภัณฑ์                                                                                                                                 | เป็นไปตามสมมติฐาน        | Pair-<br>Sampled t-<br>test |
| - ด้านราคา                                                                                                                                      | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน |                             |
| - ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย                                                                                                                      | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน |                             |
| - ด้านการส่งเสริมการตลาด                                                                                                                        | เป็นไปตามสมมติฐาน        |                             |
| - ด้านบุคลากร                                                                                                                                   | เป็นไปตามสมมติฐาน        |                             |
| - ด้านกระบวนการให้บริการ                                                                                                                        | เป็นไปตามสมมติฐาน        |                             |
| - ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ                                                                                                                  | เป็นไปตามสมมติฐาน        |                             |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 4</b> เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน |                          |                             |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร                                                               | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | Pair-<br>Sampled t-<br>test |
| - ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่                                                                                      | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน |                             |
| - ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการเป็นอย่างไร                                                                                             | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน |                             |

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ในการวางกลยุทธ์ในการแข่งขัน พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขแนวทาง วิธีการ และกระบวนการจัดการโดยรวมของการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ เพื่อสร้างศักยภาพในด้านการบริการให้มีมาตรฐาน และสามารถตอบสนองในด้านต่างๆ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารได้มากที่สุด

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการเดินทาง
2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี

#### สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน
2. ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน



3. เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีที่แตกต่างกัน

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีที่แตกต่างกัน

## สรุปผลการค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

### ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ส่วนใหญ่ มีอายุ 20 – 29 ปี รองลงมา มีอายุ 30 - 39 ปี อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป และอายุ 40 - 49 ปี สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ สถานภาพโสด รองลงมา มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน / หย่า / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ระดับการศึกษานุปริญญา / ปวส. และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ อาชีพ นักเรียน / นักศึกษา รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน อาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ / พ่อบ้าน / แม่บ้าน และมีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีรายได้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 19,999 บาท วัตถุประสงค์การเดินทาง ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ เพื่อกลับ ภูมิลำเนา รองลงมา มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการเรียน / การศึกษา วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่ออื่นๆ เช่น หางาน // เยี่ยมญาติ / เพื่อน วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อทำงาน / ติดต่อธุรกิจ / ค้าขาย และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว /พักผ่อน ส่วนใหญ่มี

ความถี่ในการเดินทาง 1 – 2 ครั้ง / สัปดาห์ และรองลงมาที่มีความถี่ในการเดินทาง 3 – 4 ครั้ง / สัปดาห์ ขึ้นไป

## 2. การวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

### ด้านผลิตภัณฑ์

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่จำนวนเที่ยวรถโดยสารที่ให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการเดินทาง ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี และ ดีมาก ตามลำดับ ข้อที่ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี ข้อที่รถโดยสารออกจากสถานีตรงต่อเวลา ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี ข้อที่สภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี ข้อที่สภาพโดยรวมของรถโดยสาร เช่น ไม่มีเศษขยะ เป็นต้น ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี และข้อที่มีความปลอดภัยในการเดินทาง ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี

### ด้านราคา

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่ราคาค่าโดยสารคุ้มค่า เมื่อเทียบกับระยะทาง ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี ข้อที่ราคาค่าโดยสารคุ้มค่า เมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับในระหว่างการเดินทาง ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี และข้อที่ราคาค่าโดยสารคุ้มค่า เมื่อเทียบกับความสะดวกสบายที่ได้รับในระหว่างการเดินทาง ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี

### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่ช่องทางการจำหน่ายตัวมีช่องทางที่หลากหลาย ทั้งที่สถานีและบนรถทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี และข้อที่มีความสะดวกสบายในการซื้อตั๋วโดยสาร ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่สามารถใช้ส่วนลดการเดินทางได้ในผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นประจำ ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี และข้อที่มีการทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี

### ด้านบุคลากร

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่พนักงานขายตัวมีความสุภาพเรียบร้อย ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี ข้อที่พนักงานขายตัวมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี ข้อที่พนักงานขายตัวให้คำแนะนำที่ดี ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี ข้อที่พนักงานขับรถมีความสุภาพเรียบร้อย ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดีมาก และดี ตามลำดับ และข้อที่พนักงานขับรถมีมารยาทในการขับรถและการปฏิบัติตามกฎจราจร ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดีมาก และดี ตามลำดับ

### ด้านกระบวนการให้บริการ

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่การซื้อตั๋วโดยสารใช้เวลารวดเร็ว ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดีมาก ข้อที่การรอขึ้นรถโดยสารใช้เวลาไม่นาน ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี ข้อที่การจัดที่นั่งบนรถเหมาะสมกับผู้โดยสาร ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี และข้อที่มีบริการจอดรถรับ - ส่งผู้โดยสารระหว่างทาง ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี

### ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่สถานีบริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาด ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี ข้อที่ลักษณะทางกายภาพภายนอกของรถมีความใหม่และสะอาด ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี ข้อที่ อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศบนรถโดยสารเหมาะสม (ไม่ร้อนหรือเย็นไป) ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี ข้อที่ที่นั่งสำหรับผู้โดยสารมีเพียงพอไม่แออัดทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี และข้อที่พื้นที่ที่นั่งกว้าง สะดวกสบาย ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี

### 3. การวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อรถโดยสารปรับอากาศ และรถตู้ร่วมบริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อรถโดยสารปรับอากาศ และ รถตู้ร่วมบริการ พบว่า ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี ข้อที่ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่ ทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี และข้อที่ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไรทั้งรถโดยสารปรับอากาศและรถตู้ร่วมบริการ อยู่ในระดับดี

## ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และ วัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1.1 ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ใน ด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ และด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า กับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อ รถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี มากกว่าเพศหญิง

ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ฯ ใน ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ใน ด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าผู้โดยสารที่มี อายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึง พื่อใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี มี ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง เอาไว้ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี

ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ใน ด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางฯ ในด้านความพึงพอใจ โดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจ โดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ มากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

1.4 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้าน การบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากกว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากกว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ  
เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป ผู้โดยสารที่มี อาชีพนักเรียน /นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้าน การบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว /เจ้าของกิจการ/ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ผู้โดยสารที่มี อาชีพพนักงาน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ/พ่อบ้าน/แม่บ้าน

1.6 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ รถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ไม่พบว่ามีรายคูใดเลยที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา มากกว่า ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป

ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่



มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้าน ความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป

1.7 ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากกว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการเรียน/การศึกษา ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ มากกว่า ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการเรียน/การศึกษา

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา มากกว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้าน การบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา มากกว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา มากกว่าผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่ออื่นๆ เช่น เยี่ยมญาติ/เพื่อน/หาหมอ

ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ มากกว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อการเรียน/การศึกษา ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ มากกว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อการเรียน /การศึกษา ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ มากกว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน /ติดต่อธุรกิจ /ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ มากกว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่ออื่นๆเช่น เยี่ยมญาติ/เพื่อน/หาหมอ ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อการเรียน/การศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่ออื่นๆเช่น เยี่ยมญาติ/เพื่อน/หาหมอ

1.8 ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มี ความถี่ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ว่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มี ความถี่ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มี ความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจ โดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มี ความถี่ในการเดินทาง 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ

ต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจ โดยรวมต่อการ ให้บริการ มากกว่าผู้โดยสารที่มี ความถี่ในการเดินทาง 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์

**สมมติฐานข้อที่ 2** ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

**2.1** ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ใน ด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อ เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้มากกว่าเพศหญิง

ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ ฯ ใน ด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย เพศชายมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ ฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา มากกว่าเพศหญิง

ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ รถตู้ร่วมบริการฯ ใน ด้านความพึงพอใจ โดยรวมต่อการ ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ ฯ ในด้านความพึงพอใจ โดยรวมต่อการ ให้บริการมากกว่าเพศหญิง

**2.2** ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มี อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ใน ด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่

มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ น้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา น้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 30 – 39 ปี ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 – 49 ปี ผู้โดยสารที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา น้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

2.3 ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการเส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคามากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจ โดยรวมต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด

2.4 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษา วิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้าน การบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัท เอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้โดยสารที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่าผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้างทั่วไป ผู้โดยสารที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ น้อยกว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ/พ่อบ้าน/แม่บ้าน

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาน้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ผู้โดยสารที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ผู้โดยสารที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้าน ความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป

2.6 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจ

โดยรวมต่อการ ให้บริการ น้อยกว่า ผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้าน ความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาท ขึ้นไป

2.7 ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง หวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ใน ด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่าง ทางของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ใน ด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา มากกว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อ การเรียน/การศึกษา

ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 หลังจากได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วม บริการฯ ในด้าน ความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ น้อยกว่าผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการ เดินทางเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน

2.8 ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ จต่อรถ ตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถ ตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถ  
ตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทาง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถ  
ตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 3 เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้าน  
ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร  
ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับ  
อากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน**

ส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวม ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศกับรถตู้  
ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับรถตู้ร่วมบริการฯ  
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านราคา ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศกับ รถตู้ร่วมบริการฯ ไม่  
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับรถตู้  
ร่วมบริการฯ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการส่งเสริมการตลาด ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศกับรถตู้ร่วม  
บริการฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านบุคลากร ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับรถตู้ร่วมบริการฯ  
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านกระบวนการให้บริการ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศกับรถตู้  
ร่วมบริการฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ

อากาศกับรถตู้ร่วมบริการฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน**

ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจ โดยรวมต่อการ ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศกับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่าได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี แตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ และ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคามากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงนั้นมีความคาดหวังต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่การใช้บริการรถสาธารณะของเพศชายนั้น จะไม่ค่อยคาดหวังกับผลรับที่ออกมา

จากการใช้บริการ ซึ่งต่างจาก เพศหญิงที่มีความคาดหวังต่อการใช้บริการค่อนข้างสูง ดังนั้นเมื่อสิ่งที่ได้รับจากบริการต่ำกว่าที่คาดหวังไว้จะ เกิดความรู้สึกไม่พอใจใน บริการนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตา พันธไชย (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายร้อยเอ็ด – กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายร้อยเอ็ด -กรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา (2541: 119-120) ที่กล่าวว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันทางความคิดค่านิยม และทัศนคติ รวมถึงความพึงพอใจและพฤติกรรมความต้องการตลอดจนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 40 - 49 ปีนั้น มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้และ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุในช่วงอื่นๆ เนื่องจากผู้โดยสารที่มีช่วงอายุ 40 - 49 ปีนั้น ถือเป็นช่วงของคนในวัยทำงาน มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง ดังนั้นการตัดสินใจในด้านต่างๆจึงเกิดจากการนึกคิดและไตร่ตรองอย่างรอบคอบแล้ว ทำให้การตัดสินใจในเรื่องของ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการนั้นเกิดจากการเปรียบเทียบจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (สมพร ตั้งสะสม.2537: 18; อ้างอิงจาก Chaplin. 1968) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากสถานบริการของลูกค้าแต่ละคนตามปัจจัยส่วนบุคคล และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพจมาส จันทรเครื่อง (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษา บริษัทไทยพัฒนากิจขนส่ง จำกัด พบว่า อายุ สถานภาพทางครอบครัว และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน โดยผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อ รถโดยสารปรับอากาศ ฯ ในด้าน การบริการที่ได้รับเมื่อ

เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ และในด้าน ความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ มากกว่า ผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด เนื่องจากผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกัน อยู่ นั้นจะมีค่าใช้จ่ายที่มากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด ซึ่งการเลือกใช้บริการสาธารณะนั้นจะ เป็น ตัวเลือกที่ดีในการประหยัดค่าใช้จ่ายได้ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ พจมาส จันทรเครื่อง (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษา บริษัทไทยพัฒนากิจขนส่ง จำกัด พบว่า อายุ สถานภาพทางครอบครัว และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา (2541: 195) ที่กล่าวว่า สถานภาพการสมรสเป็นคุณลักษณะทาง ประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย โดยเป็นประเด็นสำคัญที่สุด

ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้าน การบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ คาดหวังเอาไว้มากกว่าผู้โดยสารที่มี ระดับการศึกษาในระดับชั้นอื่นๆ เนื่องจากผู้โดยสารที่มี ระดับ การศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น นั้น ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพที่มีรายได้น้อย ตามระดับ การศึกษาที่ได้รับ ดังนั้นการ ใช้ระบบรถสาธารณะจึงเป็นตัวเลือกที่ดีสำหรับการประหยัดค่าใช้จ่ายได้ อีกทางหนึ่ง ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกุล พรหมชาติ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ - หนองบัวลำพู พบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถ โดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยรวม มีความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ - สิงห์บุรีแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป นั้น มีความพึงพอใจต่อรถ โดยสารปรับอากาศฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้และในด้านความ พึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการมากกว่าผู้โดยสารที่มี อาชีพอื่นๆ เนื่องจากผู้โดยสารที่มี อาชีพรับจ้าง ทั่วไปนั้น มีรายได้ที่ได้จากการทำงานค่อนข้างต่ำ ทำให้ การใช้ระบบรถสาธารณะจึงเป็นตัวเลือกที่ดี สำหรับการประหยัดค่าใช้จ่ายได้อีกทางหนึ่ง ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกุล พรหมชาติ (2552)

ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู พบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรีแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้าน การบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคาและในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการมากกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในช่วงอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารที่มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไปนั้น อาจมีค่าใช้จ่ายในเรื่องต่างที่มากขึ้น เช่น การผ่อนชำระสิ่งต่างกับบัตรเครดิต เป็นต้น ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน มีวงเงินจำกัด ดังนั้นการเลือกใช้บริการรถสาธารณะจึงเป็นตัวเลือกที่เหมาะสมสำหรับ ค่าใช้จ่ายที่เหลืออยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกุล พรหมชาติ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู พบว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรีแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อกลับภูมิลำเนา มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ฯ ในด้าน การบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ และในด้าน การบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา มากกว่า ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่ออื่นๆ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการมากกว่าผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่ออื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ พิฑูรโอฟาร (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีจุดประสงค์ในการเดินทาง ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของรถประจำทางปรับอากาศแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน โดยผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทาง 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศ ๔ ในด้านความพึงพอใจ โดยรวมต่อการให้บริการมากที่สุด อาจเป็นเพราะผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทาง 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไปนั้น มีประสบการณ์การใช้บริการที่บ่อยครั้งกว่าผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทาง 1– 2 ครั้ง/สัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับ ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา. (2541: 173-174) คนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมองโลก หรือมีแนวคิดอุดมการณ์และค่านิยมต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป ซึ่งรวมไปถึงทัศนคติและความคิดเห็นในการใช้สินค้าและบริการต่างๆ ด้วย กล่าวคือ พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากอาชีพ ด้วย

2. ผู้โดยสารที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถผู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถผู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรถผู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้และในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคามากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงนั้นมีความคาดหวังต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่การให้บริการรถสาธารณะของเพศชายนั้น จะไม่ค่อยคาดหวังกับผลรับที่ออกมาจากการใช้บริการ ซึ่งต่างจากเพศหญิงที่มีความคาดหวังต่อการใช้บริการค่อนข้างสูงดังนั้นเมื่อสิ่งที่ได้รับจากบริการ ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในบริการนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา พันธไชย (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายร้อยเอ็ด

– กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายร้อยเอ็ด -กรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา (2541: 119-

120) ที่กล่าวว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันทางความคิดค่านิยม และทัศนคติ รวมถึงความพึงพอใจและพฤติกรรมความต้องการตลอดจนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ ๙ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ และในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา มากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุในช่วงอื่นๆ เนื่องจากผู้โดยสารที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปนั้น มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงกว่าผู้โดยสารที่มีช่วงอายุอื่นๆ ดังนั้นการตัดสินใจในด้านต่างๆจึงเกิดจากการนึกคิดและไตร่ตรองอย่างรอบคอบแล้ว ทำให้การตัดสินใจในเรื่องของความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นเกิดจากการเปรียบเทียบจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (สมพร ตั้งสะสม.2537: 18; อ้างอิงจาก Chaplin. 1968) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากสถานบริการของลูกค้าแต่ละคนตามปัจจัยส่วนบุคคล และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพจมาส จันทรเครื่อง (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษา บริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด พบว่า อายุ สถานภาพทางครอบครัว และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน โดยผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ ๙ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา และในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการมากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด เนื่องจากผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ นั้นจะมีค่าใช้จ่ายที่มากกว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพโสด ซึ่งการเลือกใช้บริการสาธารณะนั้นจะเป็นตัวเลือกที่ดีในการประหยัดค่าใช้จ่ายได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพจมาส จันทรเครื่อง (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร กรณีศึกษา บริษัทไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด พบว่า อายุ สถานภาพทางครอบครัว และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา (2541:

195) ที่กล่าวว่า สถานภาพการสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย โดยเป็นประเด็นสำคัญที่สุด

ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ในด้านการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคา และในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ มากกว่าผู้โดยสารที่มี อาชีพอื่นๆ เนื่องจากผู้โดยสารที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปนั้น มีรายได้ที่ได้จากการทำงานค่อนข้างต่ำ ทำให้ การใช้ระบบรถสาธารณะจึงเป็นตัวเลือกที่ดีสำหรับการประหยัดค่าใช้จ่ายได้อีกทางหนึ่ง หรืออาจเป็นเพราะผู้โดยสารที่มาใช้บริการ มีความหลากหลายในด้านอาชีพและมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกัน จึงมีความคาดหวังในการบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกุล พรหมชาติ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู พบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการ มากกว่าผู้โดยสารที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในช่วงอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไปนั้น อาจมีค่าใช้จ่ายในเรื่องต่างๆที่มากขึ้น เช่น การผ่อนชำระสิ่งต่างๆกับบัตรเครดิต เป็นต้น ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนมีวงเงินจำกัด ดังนั้นการเลือกใช้บริการรถสาธารณะจึงเป็นตัวเลือกที่เหมาะสมสำหรับค่าใช้จ่ายที่เหลืออยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกุล พรหมชาติ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู พบว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ /ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้าน การบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับราคามากกว่าผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง อื่นๆ และผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการฯ ในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการมากกว่าผู้โดยสารที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทาง อื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ พิฑูรโอฟาร (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีจุดประสงค์ในการเดินทางต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของรถประจำทางปรับอากาศแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3. เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน

โดยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระหว่างรถโดยสารปรับอากาศกับรถตู้ร่วมบริการฯ มีความแตกต่างกัน โดยรถโดยสารปรับอากาศมีส่วนการตลาดบริการมากกว่ารถตู้ร่วมบริการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ : เนื่องจาก รถโดยสารปรับอากาศนั้นมีจำนวนเที่ยวรถที่ให้บริการมากกว่า ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้มากกว่า

ด้านการส่งเสริมการตลาด : เนื่องจากรถโดยสารปรับอากาศนั้น สามารถให้ผู้โดยสารใช้ส่วนลดในการเดินทางได้ เช่น การออกตั๋วไป- กลับ ราคาจะประหยัดกว่าการซื้อตั๋วไปหรือกลับเพียงอย่างเดียว และมีการทำประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นผ้าใบโฆษณา ติดประกาศไว้ตามสถานที่ต่าง

ด้านบุคลากร : เนื่องจากรถโดยสารปรับอากาศนั้น มีพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีในการทำงานสามารถตอบสนองข้อสงสัยให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการแต่ง



ภายใต้สภาวะและเรียบร้อย ซึ่งถือเป็นการสร้างความน่าเชื่อถืออีกทางหนึ่ง และที่สำคัญที่สุดคือการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ด้านกระบวนการให้บริการ: เนื่องจากรถโดยสารปรับอากาศนั้น มีการจัดที่นั่งบนรถให้เหมาะสมกับผู้โดยสารตามการจองตัว ซึ่งไม่ทำให้เกิดความสับสนต่อผู้โดยสารที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีการจองรับ-ส่งผู้โดยสารระหว่างทาง ทำให้เกิดความสะดวกสบายในการใช้บริการ

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ: เนื่องจากรถโดยสารปรับอากาศนั้น ภายในสถานีบริการที่ให้บริการนั้น มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาด มีการจัดที่นั่งที่สะดวกสบายสำหรับผู้โดยสารที่มาขึ้นรถอย่างเพียงพอและไม่แออัด

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกมล ทองประชาญ (2553) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์และทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ แตกต่างกันโดยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ของสายการบินนกแอร์ กับ สายการบินบินแอร์เอเชีย มีความแตกต่างกัน โดยสายการบินแอร์เอเชียมีทัศนคติที่ดีมากกว่าสายการบินนกแอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรีผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าลูกค้ากลุ่มเป้าหมายหลักของ รถโดยสารปรับอากาศ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 40 - 49 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพรับจ้างทั่วไป มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย และความถี่ในการเดินทาง คือ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อรถโดยสารปรับอากาศฯ จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ประกอบการควรรักษามาตรฐานในการให้บริการ นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลมาแก้ไข ปรับปรุง วางแผนนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหลัก และขยายฐานกลุ่มลูกค้าใหม่ได้อย่างถูกต้องอีกด้วย

2. จากผลการวิจัยพบว่าลูกค้ากลุ่มเป้าหมายหลักของ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทาง กรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อาชีพรับจ้างทั่วไป และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เพื่อทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อรถตู้ร่วมบริการ ฯ จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ประกอบการควรรักษามาตรฐานในการให้บริการ นอกจากนี้ยัง สามารถนำข้อมูลมาแก้ไข ปรับปรุง วางแผนนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหลัก และขยายฐาน กลุ่มลูกค้าใหม่ได้อย่างถูกต้องอีกด้วย

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับรถโดยสารปรับอากาศ

3.1 ผู้ประกอบการ ควรรักษามาตรฐานในเรื่องของจำนวนเที่ยว ของรถให้เพียงพอต่อความต้องการ และความปลอดภัยจากการเดินทาง สิ่งที่ควรแก้ไขปรับปรุง คือการออกจากสถานีให้ตรงต่อเวลาตารางเดินรถ ตรวจเช็คสภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพดีอยู่เสมอพร้อมสำหรับการให้บริการตลอดเวลา

3.2 ผู้ประกอบการควรปรับปรุงด้านการส่งเสริมการตลาด โดยการลงโฆษณาทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เพราะปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์จะเป็นอีกทางเลือกในการส่งเสริมการตลาดที่มีต้นทุนต่ำ และจัดให้มีการขายตั๋วรายเดือนสำหรับผู้เดินทางเป็นประจำ โดยสามารถชำระค่าตั๋วรายเดือนได้ทั้งทางสถานี และเคาเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น

3.3 ผู้ประกอบการ ควรอบรมมารยาทให้กับพนักงาน และมีการทดสอบความสามารถ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อดูศักยภาพของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานขับรถก่อนเข้ารับทำงานควรประเมินทั้งทักษะการขับรถและการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ เช่น สามารถซ่อมรถได้เล็กน้อยในกรณีเครื่องยนต์เกิดขัดข้อง เป็นต้น

3.4 ผู้ประกอบการควรปรับปรุงระยะเวลาการรอขึ้นรถให้ไม่นานจนเกินไป โดยการหากิจกรรมให้ผู้โดยสารทำเพื่อฆ่าเวลา เช่น เปิดรายการทางโทรทัศน์หรือเปิดเพลง ให้กับผู้โดยสารที่มารอใช้บริการ เกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน

3.5 ผู้ประกอบการ ควรปรับปรุง อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศบนรถให้เหมาะสม ไม่ร้อนหรือเย็นไปจนเกินไป เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ

### 4. ข้อเสนอแนะสำหรับรถตู้ร่วมบริการ

4.1 ผู้ประกอบการ ควรแก้ไขปรับปรุง ในเรื่องของจำนวนเที่ยวรถให้มีเพียงพอต่อความต้องการ การออกจากสถานีให้ตรงต่อเวลาตารางเดินรถ มีการตรวจเช็คสภาพของรถโดยสาร อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอพร้อมสำหรับการให้บริการตลอดเวลา

4.2 ผู้ประกอบการควรปรับปรุงด้านการส่งเสริมการตลาด โดยการลงโฆษณาทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เพราะปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์จะเป็นอีกทางเลือกในการส่งเสริมการตลาดที่มีต้นทุนต่ำ และจัดให้มีการขายตั๋วรายเดือนสำหรับผู้เดินทางเป็นประจำ โดยสามารถชำระค่าตั๋วรายเดือนได้ทั้งทางสถานี และเคาเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น

4.3 ผู้ประกอบการควรอบรมมารยาทให้กับพนักงาน และมีการทดสอบความสามารถอย่างสม่ำเสมอ เพื่อดูศักยภาพของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานขับรถก่อนเข้า รับทำงานควรประเมินทั้งทักษะการขับรถและการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ เช่น สามารถซ่อมรถได้เล็กน้อยในกรณีเครื่องยนต์เกิดขัดข้อง เป็นต้น

4.4 ผู้ประกอบการควรปรับปรุงระยะเวลาการรอขึ้นรถให้ไม่นานจนเกินไป โดยการหากิจกรรมให้ผู้โดยสารทำเพื่อฆ่าเวลา เช่น เปิดรายการทาง โทรทัศน์หรือเปิดเพลงให้ผู้โดยสารที่มารอใช้บริการ เกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษา การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศ กับ รถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ – สิงห์บุรี ซึ่งการวิจัย ครั้งต่อไป จะทำการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้ โดยใช้การเดินทางด้วยระบบสาธารณะอื่นๆ เช่น การเดินทางโดยรถไฟ (ด่วนพิเศษ) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนคมนาคมภายในประเทศ

2. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ในการที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไข ความพึงพอใจในการบริการต่อไป

3. ควรมีการขยายขอบเขตการทำวิจัยในกลุ่มผู้โดยสาร ทั้งที่เป็น ชาวไทย และชาวต่างชาติ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการวางแผนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับผู้ ใช้บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำต่อไป

4. ควรทำการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในจังหวัดอื่นๆ ของประเทศไทย เพื่อให้ทราบข้อมูลที่หลากหลายของประชากรในแต่ละพื้นที่ว่าเหมือนหรือต่างกันอย่างไร เพื่อนำมาปรับใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด

5. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่น ๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลให้สูงขึ้น เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น





## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2542). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2538). *การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ : สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพนิรมิตรการพิมพ์.
- พิบูล ทีปะपाल. (2549). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 ปรับปรุงใหม่ ปี 49*. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- (2555). จังหวัดสิงห์บุรี. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2555. จาก <http://www.singburi.go.th>.
- การขนส่งทางบก. (2555). กรม. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2555. จาก <http://www.dlt.go.th/home.php>.
- บริษัทขนส่ง จำกัด. (2555). บริษัทขนส่ง. สืบค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2555. จาก <http://www.transport.co.th>.
- ชุติมา ธนาวัฒน์กร. (2547). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา*. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิดา พันธไชย. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายร้อยเอ็ด - กรุงเทพมหานคร*. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พจมาล จันทรเครื่อง. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสาร : กรณีศึกษา บริษัทไทยพัฒนากิจขนส่ง จำกัด*. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิวัฒน์ พิฑูโรฬาร. (2549). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด*. กรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สิริกุล พรหมชาติ. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด*. ปริญญาโท บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กรกมล ทองประชาญ. (2553). *การเปรียบเทียบภาพลักษณ์และทัศนคติส่วนบุคคลส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สายการบินต้นทุนต่ำในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโท บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุเมธี ภู่นล้า. (2547). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ (PAY AT POST) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เอกสารการสอน. (2541). *ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา*. พิมพ์ครั้งที่ 6 (หน่วยที่ 1-7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). *จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

Cormick, C.A. (1947). *Leadership*. New York: Harmonds Worth.

Kotler Philips. (2000). *Marketing Management The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Morse, Nancy C. (1958). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan : University of Michigan Press.

Elia, D.; & G. M. Partick. (1972). The Determinants of Job Satisfaction Among Begin Librarians. *Library Quaarterly*. 49(7) : 283-302.

Gronroos Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington: Lexington Books.

Chaplin, J.P. (1968). *System and Theories of Psychology*. New York: Holt, Rinehart and Winston.







ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง : การเปรียบเทียบส่วนผสมทางการตลาดบริการ และความพึงพอใจของ  
ผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศกับรถตู้ร่วมบริการ เส้นทางกรุงเทพฯ - สิงห์บุรี

## ส่วนที่ 1: ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดตอบแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าคำถามที่กำหนดให้ ข้อใดตรงกับความเป็นจริง ให้  
ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ (เลือกเพียง 1 ตัวเลือก)

## 1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

## 2. อายุ

☐

1. 20 - 29 ปี

☐

2. 30 - 39 ปี

☐

3. 40 - 49 ปี

☐

4. 50 - 59 ปี

☐

5. ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพ

☐

1. โสด

☐

2. สมรส/อยู่ด้วยกัน

☐

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

## 4. ระดับการศึกษา

☐

1. ต่ำกว่าประถมศึกษาตอนปลาย

☐

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช

☐

4. อนุปริญญา/ปวส

☐

5.ปริญญาตรี

☐

6. สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพ

☐

1. นักเรียน/นักศึกษา

☐

2. พนักงานบริษัทเอกชน

☐

3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐

4. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐

5. รับจ้างทั่วไป

☐

6. อื่นๆ โปรดระบุ .....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐

1. 5,000 - 9,999 บาท

☐

2. 10,000 - 14,999 บาท

☐

3. 15,000 - 19,999 บาท

☐

4. 20,000 - 24,999 บาท

☐

5. ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป

## 7. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

☐

1. กลับภูมิลำเนา

☐

2. เยี่ยมญาติ/เพื่อน

☐

3. ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย

☐

4. การเรียน/การศึกษา

☐

5. ท่องเที่ยว/พักผ่อน

☐

6. อื่นๆ โปรดระบุ .....







| ส่วนประสมทางการตลาดบริการ                                          | ระดับความคิดเห็น    |            |            |               |                        |                     |            |            |               |                        |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|------------|---------------|------------------------|---------------------|------------|------------|---------------|------------------------|
|                                                                    | รถโดยสารปรับอากาศ   |            |            |               |                        | รถตู้ร่วมบริการ     |            |            |               |                        |
|                                                                    | 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 4 เห็นด้วย | 3 ไม่แน่ใจ | 2 ไม่เห็นด้วย | 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 4 เห็นด้วย | 3 ไม่แน่ใจ | 2 ไม่เห็นด้วย | 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2.ลักษณะทางกายภาพภายนอกของรถมีความใหม่และสะอาด                     |                     |            |            |               |                        |                     |            |            |               |                        |
| 3.อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศบนรถโดยสารเหมาะสม (ไม่ร้อนหรือเย็นไป) |                     |            |            |               |                        |                     |            |            |               |                        |
| 4.ที่นั่งสำหรับผู้โดยสารมีเพียงพอไม่แออัด                          |                     |            |            |               |                        |                     |            |            |               |                        |
| 5. พื้นที่ที่นั่งกว้าง สะดวกสบาย                                   |                     |            |            |               |                        |                     |            |            |               |                        |

ส่วนที่ 3: การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารระหว่างรถโดยสารปรับอากาศกับรถตู้ร่วมบริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เป็นอย่างไร

| รถโดยสารปรับอากาศ                                     |  |  |  |  |  |                             |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|-----------------------------|--|--|--|--|
| สูงกว่าที่คาดหวัง<br>ไว้มาก                           |  |  |  |  |  | ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้<br>มาก |  |  |  |  |
| .....;    .....;    .....;    .....;    .....;        |  |  |  |  |  |                             |  |  |  |  |
| 5            4            3            2            1 |  |  |  |  |  |                             |  |  |  |  |
| รถตู้ร่วมบริการ                                       |  |  |  |  |  |                             |  |  |  |  |
| สูงกว่าที่คาดหวัง<br>ไว้มาก                           |  |  |  |  |  | ต่ำกว่า<br>ที่คาดหวังไว้มาก |  |  |  |  |
| .....;    .....;    .....;    .....;    .....;        |  |  |  |  |  |                             |  |  |  |  |
| 5            4            3            2            1 |  |  |  |  |  |                             |  |  |  |  |

2. ท่านคิดว่าการบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่ากับราคาหรือไม่

| รถโดยสารปรับอากาศ |        |        |        |        |        |            |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|
| คุ้มค่า           | .....; | .....; | .....; | .....; | .....; | ไม่คุ้มค่า |
| อย่างมาก          | 5      | 4      | 3      | 2      | 1      | อย่างมาก   |
| รถตู้ร่วมบริการ   |        |        |        |        |        |            |
| คุ้มค่า           | .....; | .....; | .....; | .....; | .....; | ไม่คุ้มค่า |
| อย่างมาก          | 5      | 4      | 3      | 2      | 1      | อย่างมาก   |

3. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ เป็นอย่างไร

| รถโดยสารปรับอากาศ |        |        |        |        |        |            |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|
| มากที่สุด         | .....; | .....; | .....; | .....; | .....; | น้อยที่สุด |
|                   | 5      | 4      | 3      | 2      | 1      |            |
| รถตู้ร่วมบริการ   |        |        |        |        |        |            |
| มากที่สุด         | .....; | .....; | .....; | .....; | .....; | น้อยที่สุด |
|                   | 5      | 4      | 3      | 2      | 1      |            |

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ข้อมูล



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

| รายชื่อ                            | ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน                                                                                         |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา | ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ<br>ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ    |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ | รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ<br>ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                     |                                                                           |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ-ชื่อสกุล       | นางสาวปิยวรรณ วิจิตรจรัสรุ่ง                                              |
| วัน/เดือน/ปีเกิด    | 5 กุมภาพันธ์ 2529                                                         |
| สถานที่เกิด         | จังหวัดสิงห์บุรี                                                          |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 892/86-87 ถนนพื่นเรือง ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง<br>จังหวัดสิงห์บุรี 16000  |
| ประวัติการศึกษา     |                                                                           |
| พ.ศ. 2552           | เกสัชศาสตรบัณฑิต<br>จาก มหาวิทยาลัยรังสิต                                 |
| พ.ศ. 2556           | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ<br>จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

