บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ของผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน และข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วันและเวลาในการเดินทาง วัตถุประสงค์ของการเดินทาง เหตุผลที่เลือกเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง รูปแบบและวิธีการซื้อตั๋ว มาตรฐานรถที่ใช้บริการ บริษัทที่ใช้บริการเป็นประจำ บริษัทที่เคยใช้บริการ ความถี่ในการเดินทาง ผู้ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง การหาข้อมูลเพิ่มเติม และระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (ตารางที่ 3-25)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

ส่วนที่ 2.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (ตารางที่ 26-33)

ส่วนที่ 2.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ของผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 จำแนกตาม เพศ ความถี่ในการเดินทาง และมาตรฐานรถ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (ตารางที่ 34-57, 65-66)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 3.1 ปัญหาที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ใช้สถิติความถี่และร้อยละ (ตารางที่ 58-64, 67)

ส่วนที่ 3.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	158	43.50
หญิง	205	56.50
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.50 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 43.50

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	19	5.20
20-24 ปี	85	23.40
25-29 ปี	104	28.70
30-34 ปี	44	12.10
35-39 ปี	38	10.50
40-44 ปี	32	8.80
45-49 ปี	18	5.00
50-54 ปี	11	3.00
55 ปีขึ้นไป	12	3.30
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 25-29 ปี ร้อยละ 28.70 มากที่สุด รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-24 ปี ร้อยละ 23.40 และอายุระหว่าง 30-34 ปี ร้อยละ 12.10

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	244	67.20
สมรส	107	29.50
ม่าย/หย่าร้าง	12	3.30
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 67.20 รองลงมา คือ สมรส ร้อยละ 29.50 และม่าย/หย่าร้าง ร้อยละ 3.30

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	24	6.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	28	7.70
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	38	10.50
อนุปริญญา/ปวส.	38	10.50
ปริญญาตรี	194	53.40
สูงกว่าปริญญาตรี	41	11.30
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 53.40 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.30 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 10.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	70	19.30
แม่บ้าน	24	6.60
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	72	19.80
พนักงานบริษัทเอกชน	96	26.40
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	71	19.60
อื่นๆ	30	8.30
รวม	**363**	**100.00**

หมายเหตุ : อาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง จำนวน 17 คน อาชีพอิสระ จำนวน 11 คน ครูสอนศาสนา จำนวน 1 คน องค์กรสาธารณะประโยชน์ จำนวน 1 คน

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 26.40 มากที่ สุด รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 19.80 และประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 19.60

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	35	9.60
1,001–5,000 บาท	47	12.90
5,001–10,000 บาท	87	24.00
10,001–15,000 บาท	93	25.60
15,001–20,000 บาท	56	15.40
20,001 บาทขึ้นไป	45	12.40
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001–15,000 บาท ร้อยละ 25.60 มากที่สุด รองลงมา คือ รายได้ 5,001–10,000 บาท ร้อยละ 24.00 และรายได้ 15,001–20,000 บาท ร้อยละ 15.40

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการเดินทางจากเชียงใหม่-กรุงเทพมหานครที่ใช้บริการเป็นประจำ

วิธีการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
รถโดยสารประจำทาง	302	83.20
รถไฟ	8	2.20
เครื่องบิน	13	3.60
รถยนต์ส่วนตัว/รถเช่า/รถรับจ้างเหมา	40	11.00
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางโดยรถโดยสารประจำทางเป็นประจำ ร้อยละ 83.20 รองลงมา คือ เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว/รถเช่า/รถรับจ้างเหมา ร้อยละ 11.00 และเดินทางโดยเครื่องบิน ร้อยละ 3.60

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางจากเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร

เหตุผลที่เลือกเดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง	จำนวน	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายไม่สูง	127	35.00
มีเที่ยวรถจำนวนมากสามารถเดินทางได้ทุกช่วงเวลา	68	18.70
สะดวกสบาย	65	17.90
มีรถให้เลือกใช้บริการหลายมาตรฐาน (วีไอพี,ป.1,ป.2)	24	6.60
เชื่อมั่นว่ามีความปลอดภัยสูง	14	3.90
มีบริษัทเดินรถให้เลือกใช้บริการหลายบริษัท	19	5.20
ความเคยชิน	40	11.00
อื่นๆ	6	1.70
รวม	**363**	**100.00**

หมายเหตุ : อื่นๆได้แก่ มีคนรู้จักทำงานกับบริษัทเดินรถนั้นๆ จำนวน 4 คน เครื่องบินเต็ม จำนวน 2 คน

จากตารางที่ 10 พบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางจากเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร เนื่องจากค่าใช้จ่ายไม่สูง ร้อยละ 35.00 มากที่สุด รองลงมา คือ เนื่องจากมีเที่ยวรถจำนวนมากสามารถเดินทางได้ทุกช่วงเวลา ร้อยละ 18.70 และเนื่องจากมีความสะดวกสบาย ร้อยละ 17.90

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยว	40	11.00
เพื่อเดินทางไปเยี่ยมญาติ	54	14.90
เพื่อเดินทางไปทำธุระส่วนตัว	89	24.50
เพื่อเดินทางไปเรียนหนังสือ	9	2.50
เพื่อเดินทางไปทำงาน/ติดต่อธุรกิจ	140	38.60
กลับบ้านที่กรุงเทพมหานคร	31	8.50
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางจากเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปทำงาน/ติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 38.60 มากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อเดินทางไปทำธุระส่วนตัว ร้อยละ 24.50 และเพื่อเดินทางไปเยี่ยมญาติ ร้อยละ 14.90

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ความถี่ในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	44	12.10
1-3 ครั้ง/ปี	132	36.40
4-6 ครั้ง/ปี	80	22.00
7-9 ครั้ง/ปี	34	9.40
10 ครั้งขึ้นไป/ปี	73	20.10
รวม	**363**	**100.00**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร มีความถี่ในเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี ร้อยละ 36.40 มากที่สุด รองลงมา คือ เดินทาง 4-6 ครั้งต่อปี ร้อยละ 22.00 และเดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี ร้อยละ 20.10

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมาตรฐานของรถโดยสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการ

มาตรฐานของรถโดยสาร	จำนวน	ร้อยละ
รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)	43	11.80
รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี)	130	35.80
รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	148	40.80
รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)	42	11.60
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเดินทางจากเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ด้วยรถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1) ร้อยละ 40.80 มากที่สุด รองลงมา คือ รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) ร้อยละ 35.80 และรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) ร้อยละ 11.80

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทเดินรถที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด

บริษัทเดินรถ	จำนวน	ร้อยละ
นิววิริยะยานยนต์	29	8.00
เชิดชัยทัวร์	25	6.90
สมบัติทัวร์	127	35.00
ภูมินทร์ทัวร์	-	-
แอมบาสเดอร์	2	0.60
ยานยนต์นครสวรรค์	7	1.90
สหชาญทัวร์	1	0.30
รุ่งประเสริฐทัวร์	3	0.80
อินทราทัวร์	6	1.70
เอื้องหลวงล้านนา	6	1.70
นครชัยแอร์	87	24.00
ชยสิทธิ์ทัวร์	-	-
สยามเฟิสท์ทัวร์	26	7.20
วิริยะทัวร์	-	-
พรพิริยะทัวร์	-	-
โชครุ่งทวีทัวร์	2	0.60
บริษัท ขนส่ง จำกัด (99 ,999)	42	11.60
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 14 พบว่า บริษัทเดินรถที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด คือ บริษัท สมบัติทัวร์ ร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ บริษัท นครชัยแอร์ ร้อยละ 24.00 และบริษัท ขนส่ง จำกัด (99,999) ร้อยละ 11.60

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทเดินรถที่ผู้โดยสารเคยใช้บริการ

บริษัทเดินรถ	จำนวน	ร้อยละ
นิววิริยะยานยนต์	103	7.50
เชิดชัยทัวร์	122	8.80
สมบัติทัวร์	259	18.80
ภูมินทร์ทัวร์	29	2.10
แอมบาสเดอร์	15	1.10
ยานยนต์นครสวรรค์	50	3.60
สหชาญทัวร์	38	2.80
รุ่งประเสริฐทัวร์	27	2.00
อินทราทัวร์	73	5.30
เอื้องหลวงล้านนา	72	5.20
นครชัยแอร์	190	13.70
ชยสิทธิ์ทัวร์	65	4.70
สยามเฟิสท์ทัวร์	92	6.70
วิริยะทัวร์	46	3.30
พรพิริยะทัวร์	19	1.40
โชครุ่งทวีทัวร์	12	0.90
บริษัท ขนส่ง จำกัด (99 หรือ 999)	169	12.20

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 พบว่า บริษัทเดินรถที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการมากที่สุด คือ บริษัท สมบัติทัวร์ ร้อยละ 18.80 รองลงมา คือ บริษัท นครชัยแอร์ ร้อยละ 13.70 และบริษัท ขนส่ง จำกัด (99,999) ร้อยละ 12.20

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงความถี่ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและอันดับของเหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการพิจารณาเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางของแต่ละบริษัท

เหตุผลสำคัญที่ใช้ในการพิจารณาเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางของแต่ละบริษัท	ความถี่ตามลำดับของเหตุผลที่ใช้ในการพิจารณาเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง					ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	อันดับที่
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5		
ชื่อเสียงของบริษัท	51	25	48	47	30	41.54	3
มีช่องจำหน่ายตั๋วหลายช่องสะดวกในการซื้อ	16	6	21	30	31	17.20	8
ประทับใจในการให้บริการ	75	84	55	24	43	64.47	2
รถออกจากสถานีและถึงปลายทางตรงเวลา	24	35	41	69	32	36.87	4
ความเชื่อมั่นในความปลอดภัย	109	77	51	31	20	72.53	1
เบาะที่นั่งสบายปรับเอนนอนได้มาก	9	43	34	36	30	28.07	5
ระยะห่างของที่นั่งแต่ละแถว	12	14	21	23	26	16.73	9
มีพนักงานขับรถอย่างน้อย 2 คนต่อเที่ยว	20	29	34	32	29	27.40	6
ความเคยชิน	34	9	19	13	64	23.53	7
อื่นๆ	9	3	-	-	3	4.00	10

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ มีคนรู้จักทำงานในบริษัทเดินรถนั้นๆ, ราคาประหยัด, ได้รับส่วนลด, ความสะอาดของห้องน้ำ

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลสำคัญที่ใช้ในการพิจารณาเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางของแต่ละบริษัทสามอันดับแรก ดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ความเชื่อมั่นในความปลอดภัย อันดับสอง คือ ประทับใจในการให้บริการ และอันดับสาม คือ ชื่อเสียงของบริษัท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันในการเดินทาง

วันในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	29	8.00
วันอังคาร	6	1.70
วันพุธ	14	3.90
วันพฤหัสบดี	12	3.30
วันศุกร์	110	30.30
วันเสาร์	22	6.10
วันอาทิตย์	36	9.90
ไม่แน่นอน	134	36.90
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวันเดินทางที่ไม่แน่นอน ร้อยละ 36.90 มากที่สุด รองลงมา คือ เดินทางในวันศุกร์ ร้อยละ 30.30 และวันอาทิตย์ ร้อยละ 9.90

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาการออกเดินทาง

ช่วงเวลาการออกเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลา 06.00–12.00 น.	62	17.08
ช่วงเวลา 13.00–17.59 น.	33	9.10
ช่วงเวลา 18.00–18.59 น.	25	6.89
ช่วงเวลา 19.00–19.59 น.	46	12.70
ช่วงเวลา 20.00–20.59 น.	96	26.40
ช่วงเวลา 21.00–21.59 น.	42	11.60
ไม่แน่นอน	59	16.25
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามออกเดินทางในช่วงเวลา 20.00–20.59 น. ร้อยละ 26.40 มากที่สุด รองลงมา คือ ช่วงเวลา 06.00–12.00 น. ร้อยละ 17.08 และไม่แน่นอน ร้อยละ 16.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกเดินทางในแต่ละช่วงเวลา

เหตุผลในการเลือกเดินทางในแต่ละช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
เดินทางกลางวันปลอดภัยกว่ากลางคืน	76	20.90
ถึงปลายทางช่วงเวลาเช้าพอดี	188	51.80
ต้องเดินทางหลังจากเลิกงาน/เรียน	59	16.30
อื่นๆ	40	11.00
รวม	**363**	**100.00**

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ขึ้นอยู่กับงานในขณะนั้น จำนวน 24 คน ขึ้นอยู่กับความสะดวก จำนวน 15 คน เพื่อดูทิวทัศน์ข้างทาง จำนวน 1 คน

จากตารางที่ 19 พบว่า เหตุผลในการเลือกเดินทางในแต่ละช่วงเวลาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ถึงปลายทางช่วงเวลาเช้าพอดี ร้อยละ 51.80 รองลงมา คือ เดินทางกลางวันปลอดภัยกว่ากลางคืน ร้อยละ 20.90 และต้องเดินทางหลังจากเลิกงาน/เลิกเรียน ร้อยละ 16.30

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการซื้อตั๋ว

วิธีการซื้อตั๋ว	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อที่สถานีขนส่งก่อนเดินทาง 1-3 วัน	80	22.03
ซื้อที่สถานีขนส่งก่อนเดินทาง 4-7 วัน	24	6.61
ซื้อที่สถานีขนส่งก่อนเดินทางมากกว่า 7 วันขึ้นไป	1	0.26
ซื้อที่สถานีขนส่งในวันเดินทาง	153	42.10
ซื้อจากตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	11	3.00
ซื้อทางอินเตอร์เน็ต	6	1.70
ซื้อผ่านตู้เอทีเอ็ม	-	-
โทรศัพท์ไปจองและรับตั๋วในวันเดินทาง	88	24.20
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวิธีการซื้อตั๋วโดยซื้อที่สถานีขนส่งในวันเดินทาง ร้อยละ 42.10 มากที่สุด รองลงมา คือ โทรศัพท์ไปจองและรับตั๋วในวันเดินทาง ร้อยละ 24.20 และซื้อที่สถานีขนส่งก่อนเดินทาง 1-3 วัน ร้อยละ 22.03

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการซื้อตั๋ว

รูปแบบการซื้อตั๋ว	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อตั๋วไปเที่ยวเดียว	327	90.10
ซื้อตั๋วทั้งขาไปและขากลับ	36	9.90
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบในการซื้อตั๋วแบบซื้อตั๋วไปเที่ยวเดียว ร้อยละ 90.10 ซื้อตั๋วทั้งขาไปและขากลับ ร้อยละ 9.90

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการหาข้อมูลเพิ่มเติม

การหาข้อมูลเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้หาข้อมูลเพิ่มเติม	192	52.90
มีการหาข้อมูลเพิ่มเติม	171	47.10
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 22 พบว่า ก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้หาข้อมูลเพิ่มเติม ร้อยละ 52.90 และมีการหาข้อมูลเพิ่มเติม ร้อยละ 47.10

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งในการหาข้อมูลเพิ่มเติม

แหล่งในข้อมูลการหาข้อมูลเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก	99	39.40
หาข้อมูลจากเว็บไซต์	46	18.50
สอบถามจากพนักงานขายตั๋ว	75	30.20
แผ่นพับ	22	8.90
วิทยุ	3	1.20
อื่นๆ	3	1.20

หมายเหตุ : 1. อื่นๆ ได้แก่ มาดูเองที่สถานีขนส่ง จำนวน 3 คน

: 2. ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง มีการหาข้อมูลโดยการสอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก ร้อยละ 39.40 มากที่สุด รองลงมา คือ สอบถามจากพนักงานขายตั๋ว ร้อยละ 30.20 และหาข้อมูลจากเว็บไซต์ ร้อยละ 18.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	321	88.40
เพื่อน	21	5.80
ครอบครัว	18	5.00
พนักงานขายตั๋ว	3	0.80
รวม	**363**	**100.00**

จากตารางที่ 24 พบว่า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ตนเอง ร้อยละ 88.40 รองลงมาคือ เพื่อน ร้อยละ 5.80 และครอบครัว ร้อยละ 5.00

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจมาก	67	17.90
พึงพอใจปานกลาง	282	77.69
พึงพอใจน้อย	11	3.03
ไม่พึงพอใจ	5	1.38
รวม	**363**	**100.00**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 77.69 รองลงมา คือ พึงพอใจมาก ร้อยละ 17.90 และพึงพอใจน้อย ร้อยละ 3.03

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี	192 (52.90)	102 (28.10)	69 (19.00)	-	-	4.34 (มาก)
ความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ	198 (54.50)	84 (23.10)	63 (17.40)	16 (4.40)	2 (0.60)	4.27 (มาก)
มีห้องน้ำบนรถ	159 (43.80)	83 (22.90)	102 (28.10)	13 (3.60)	6 (1.70)	4.04 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำบนรถ	178 (49.00)	96 (26.40)	63 (17.40)	14 (3.90)	12 (3.30)	4.14 (มาก)
มีเพลง/หนังเปิดให้ผู้โดยสารฟัง/ชมบนรถ	95 (26.20)	118 (32.00)	89 (24.50)	35 (9.60)	28 (7.70)	3.59 (มาก)
รสชาติของอาหารและเครื่องดื่มที่แจกบนรถหรือร้านอาหารที่พาไปรับประทาน	51 (14.00)	66 (18.20)	191 (52.60)	40 (11.00)	15 (4.10)	3.27 (ปานกลาง)
มีเที่ยวรถให้เลือกหลายเที่ยว	161 (44.40)	129 (35.50)	57 (15.70)	10 (2.80)	6 (1.70)	4.18 (มาก)
มีประกันภัยให้แก่ผู้โดยสารที่ให้ประโยชน์มากกว่าที่กฎหมายกำหนด	186 (51.20)	64 (17.60)	70 (19.30)	29 (8.00)	14 (3.90)	4.04 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สามารถเปลี่ยนหรือเลื่อนตั๋วได้โดยต้องเสียค่าธรรมเนียม	154 (42.40)	63 (17.40)	90 (24.80)	44 (12.10)	12 (3.30)	3.83 (มาก)
มีชานชลาของตนเองแยกออกจากของบริษัทเดินรถอื่นๆ	75 (20.70)	73 (20.10)	142 (39.10)	49 (13.50)	24 (6.60)	3.35 (ปานกลาง)
มีที่พักผู้โดยสารที่เป็นสัดส่วนแยกจากผู้โดยสารของบริษัทอื่นๆ	104 (28.70)	81 (22.30)	103 (28.40)	54 (14.90)	21 (5.80)	3.53 (มาก)
มียาสามัญไว้บริการกรณีที่ผู้โดยสารไม่สบายระหว่างการเดินทาง	84 (23.10)	84 (23.10)	122 (33.60)	48 (13.20)	25 (6.90)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						**3.83 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ ความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีเที่ยวรถให้เลือกหลายเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร	180 (49.60)	97 (26.70)	83 (22.90)	-	3 (0.80)	4.24 (มาก)
ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว	88 (24.20)	91 (25.10)	132 (36.40)	40 (11.10)	12 (3.30)	3.56 (มาก)
ราคาค่าระวางสินค้า(ค่าฝากส่งสิ่งของ/สัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการ	86 (23.70)	79 (21.80)	140 (38.60)	40 (11.00)	18 (5.00)	3.48 (ปานกลาง)
สามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชี	96 (26.40)	59 (16.30)	141 (38.80)	51 (14.00)	16 (4.40)	3.46 (ปานกลาง)
รวม						**3.68 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.56) และราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของ/สัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีตัวแทนจำหน่ายตั๋วใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	83 (22.90)	126 (34.70)	104 (28.70)	33 (9.10)	17 (4.70)	3.62 (มาก)
สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน	139 (38.30)	121 (33.30)	84 (23.10)	11 (3.00)	8 (2.20)	4.02 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก	112 (30.90)	147 (40.50)	86 (23.70)	12 (3.30)	6 (1.70)	3.96 (มาก)
สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น	153 (42.10)	97 (26.70)	87 (24.00)	17 (4.70)	9 (2.50)	4.01 (มาก)
รวม						**3.90 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา คือ สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.01) และทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี	220 (60.60)	96 (26.40)	44 (12.10)	3 (0.80)	-	4.47 (มาก)
มีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสาร	143 (39.40)	102 (28.10)	88 (24.20)	17 (4.70)	13 (3.60)	3.95 (มาก)
มีการสะสมระยะทางเพื่อแลกของสมนาคุณ	119 (32.80)	118 (32.50)	81 (22.30)	29 (8.00)	16 (4.40)	3.81 (มาก)
สามารถสะสมตั๋วเพื่อรับส่วนลด	120 (33.10)	116 (32.00)	85 (23.40)	23 (6.30)	19 (5.20)	3.81 (มาก)
สามารถสะสมตั๋วเพื่อแลกตั๋วฟรี	138 (38.00)	96 (26.40)	80 (22.00)	36 (9.90)	13 (3.60)	3.85 (มาก)
สามารถนำบัตรสมาชิกไปรับส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆที่บริษัทกำหนด เช่น โรงแรม	139 (38.30)	80 (22.00)	99 (27.30)	28 (7.70)	17 (4.70)	3.82 (มาก)
บริษัทมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้	110 (30.30)	71 (19.60)	118 (32.50)	47 (12.90)	17 (4.70)	3.58 (มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท	122 (33.60)	70 (19.30)	127 (35.00)	33 (9.10)	11 (3.00)	3.71 (มาก)
น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาตให้นำขึ้นรถได้	81 (22.30)	81 (22.30)	168 (46.30)	21 (5.80)	12 (3.30)	3.55 (มาก)
รวม						**3.84 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา คือ มีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.95) และสามารถสะสมตั๋วเพื่อแลกตั๋วฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดี มีความสุภาพ	175 (48.20)	121 (33.30)	64 (17.60)	3 (0.80)	-	4.29 (มาก)
พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร	191 (52.60)	113 (31.10)	56 (15.40)	3 (0.80)	-	4.36 (มาก)
พนักงานต้อนรับบนรถหน้าตายิ้มแย้ม พูดจาสุภาพ	182 (50.10)	102 (28.10)	76 (20.90)	3 (0.80)	-	4.28 (มาก)
มีจำนวนพนักงานต้อนรับบนรถเหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสาร	123 (33.90)	113 (31.10)	103 (28.40)	24 (6.60)	-	3.92 (มาก)
มีพนักงานประจำรถอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานขับรถ	120 (33.10)	130 (35.80)	87 (24.00)	26 (7.20)	-	3.95 (มาก)
พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร	219 (60.30)	83 (22.90)	53 (14.60)	5 (1.40)	3 (0.80)	4.40 (มาก)
รวม						**4.20 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และเอาใจใส่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.36) และพนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดี มีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ช่องจำหน่ายตั๋วสวยงามสะดุดตา	80 (22.00)	92 (25.30)	165 (45.50)	26 (7.20)	-	3.62 (มาก)
มีตารางเดินรถแสดงให้เห็นชัดเจน อ่านง่าย	124 (34.20)	104 (28.70)	112 (30.90)	23 (6.30)	-	3.91 (มาก)
ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจองและจำหน่ายตั๋ว	120 (33.10)	119 (32.80)	113 (31.10)	11 (3.00)	-	3.96 (มาก)
ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง	155 (42.70)	122 (33.60)	86 (23.70)	-	-	4.19 (มาก)
เบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก	134 (36.90)	139 (38.30)	81 (22.30)	6 (1.70)	3 (0.80)	4.09 (มาก)
เบาะที่นั่งเป็นแบบเบาะนวดไฟฟ้า	74 (20.40)	79 (21.80)	97 (26.70)	69 (19.00)	44 (12.10)	3.19 (ปานกลาง)
ระยะห่างระหว่างแถวของเบาะที่นั่ง	119 (32.80)	123 (33.90)	100 (27.50)	18 (5.00)	3 (0.80)	3.93 (มาก)
มีไฟอ่านหนังสือบนรถ	40 (11.00)	68 (18.70)	137 (37.70)	80 (22.00)	38 (10.50)	2.98 (ปานกลาง)
รถโดยสารเป็นรถชั้นเดียว	52 (14.30)	61 (16.80)	167 (46.30)	76 (20.90)	6 (1.70)	3.21 (ปานกลาง)
รถโดยสารเป็นรถสองชั้น	55 (15.20)	88 (24.20)	154 (42.40)	52 (14.30)	14 (3.90)	3.33 (ปานกลาง)
ความสวยงามภายในและภายนอกของรถ	107 (29.50)	142 (39.10)	102 (28.10)	7 (1.90)	5 (1.40)	3.93 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ต่อ)

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีโทรทัศน์และเครื่องเสียงในสภาพที่ดี	87 (24.00)	134 (36.90)	98 (27.00)	32 (8.80)	12 (3.30)	3.69 (มาก)
การปรับอุณหภูมิในรถเหมาะสม	98 (27.00)	129 (35.50)	96 (26.40)	31 (8.50)	9 (2.50)	3.76 (มาก)
มีเข็มขัดนิรภัยสำหรับผู้โดยสารทุกที่นั่ง	106 (29.20)	85 (23.40)	107 (29.50)	45 (12.40)	20 (5.50)	3.58 (มาก)
ช่องจำหน่ายตั๋วมีป้ายชื่อบริษัทชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	130 (35.80)	112 (30.90)	104 (28.70)	12 (3.30)	5 (1.40)	3.96 (มาก)
มีช่องจำหน่ายตั๋วหลายช่องทำให้สะดวกและรวดเร็วในการซื้อตั๋ว	127 (35.00)	116 (32.00)	101 (27.80)	13 (3.60)	6 (1.70)	3.95 (มาก)
พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายที่เรียบร้อย สุภาพ สวยงาม	122 (33.60)	91 (25.10)	130 (35.80)	20 (5.50)	-	3.87 (มาก)
รวม						**3.71 (มาก)**

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา คือ เบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจองและจำหน่ายตั๋ว และช่องจำหน่ายตั๋วมีป้ายชื่อบริษัทชัดเจนมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.96 เท่ากัน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา	232 (63.90)	61 (16.80)	49 (13.50)	9 (2.50)	-	4.47 (มาก)
รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา	242 (66.70)	39 (10.70)	56 (15.40)	9 (2.50)	2 (0.60)	4.47 (มาก)
ความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว	199 (54.80)	72 (19.80)	75 (20.70)	5 (1.40)	-	4.31 (มาก)
กรณีจองตั๋วล่วงหน้าสามารถรับตั๋วอย่างช้าที่สุด 1-2 ชั่วโมงก่อนเดินทาง	116 (32.00)	97 (26.70)	119 (32.80)	24 (6.60)	7 (1.90)	3.80 (มาก)
มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน	229 (63.10)	67 (18.50)	55 (15.20)	-	-	4.49 (มาก)
มีการแจกอาหาร ขนมและเครื่องดื่มบนรถไม่จอดแวะรับประทานอาหารและทำธุระส่วนตัวระหว่างทาง	105 (28.90)	77 (21.20)	153 (42.10)	11 (3.00)	5 (1.40)	3.76 (มาก)
มีการแจกเฉพาะขนมและเครื่องดื่มบนรถและจอดให้รับประทานอาหารที่ร้านอาหาร	110 (30.30)	104 (28.70)	120 (33.10)	11 (3.00)	6 (1.70)	3.84 (มาก)
รถจอดรับผู้โดยสารตามสถานีขนส่งจังหวัดต่างๆ อย่างน้อย 1 สถานี	82 (22.60)	91 (25.10)	149 (41.00)	14 (3.90)	15 (4.10)	3.59 (มาก)
รถจอดรับผู้โดยสารที่สถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้นไม่มีการจอดรับผู้โดยสารตามสถานีอื่นๆ	128 (35.30)	101 (27.80)	106 (29.20)	13 (3.60)	-	3.98 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ระยะเวลาที่รถจอดรับผู้โดยสาร/รับประทานอาหารตามสถานีขนส่งต่างๆ ไม่นานเกินไป	109 (30.00)	125 (34.40)	101 (27.80)	13 (3.60)	-	3.93 (มาก)
มีการแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆ บนรถให้แก่ผู้โดยสารทราบ	81 (22.30)	143 (39.40)	61 (16.80)	35 (9.60)	28 (7.70)	3.61 (มาก)
มีการประกาศเตือนให้ผู้โดยสารทราบก่อนที่รถจะออกจากสถานี	131 (36.10)	112 (30.90)	61 (16.80)	24 (6.60)	20 (5.50)	3.88 (มาก)
เชื่อมั่นว่าสัมภาระใต้ท้องรถมีความปลอดภัย	190 (52.30)	74 (20.40)	76 (20.90)	8 (2.20)	-	4.28 (มาก)
พนักงานมีการกล่าวทักทายกับผู้โดยสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางในเที่ยวนั้นๆ เช่น รถจะจอดที่จังหวัดใดบ้าง ระยะเวลาในการเดินทาง รถจะจอดรับประทานอาหารที่จังหวัดใด เป็นต้น	137 (37.70)	73 (20.10)	89 (24.50)	19 (5.20)	30 (8.30)	3.76 (มาก)
รวม						**4.01 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา คือ รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลาและรถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.47 เท่ากัน) และความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัจจัยทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.83 (มาก)	5
ด้านราคา	3.68 (มาก)	7
ด้านการจัดจำหน่าย	3.90 (มาก)	3
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.84 (มาก)	4
ด้านบุคคล	4.20 (มาก)	1
หลักฐานทางกายภาพ	3.71 (มาก)	6
ด้านกระบวนการ	4.01 (มาก)	2

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ปัจจัยทางการตลาดทุกปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ของผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่แห่งที่ 2 จำแนกตามเพศ ความถี่ในการเดินทาง และมาตรฐานรถ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี	4.22 (มาก)	4.43 (มาก)
ความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ	4.16 (มาก)	4.35 (มาก)
มีห้องน้ำบนรถ	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำบนรถ	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)
มีเพลง/หนังเปิดให้ผู้โดยสารฟัง/ชมบนรถ	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)
รสชาติของอาหารและเครื่องดื่มที่แจกบนรถหรือร้านอาหารที่พาไปรับประทาน	3.02 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
มีเที่ยวรถให้เลือกหลายเที่ยว	4.09 (มาก)	4.25 (มาก)
สามารถเปลี่ยนหรือเลื่อนตั๋วได้โดยต้องเสียค่าธรรมเนียม	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประกันภัยให้แก่ผู้โดยสารที่ให้ผลประโยชน์มากกว่าที่กฎหมายกำหนด	3.87 (มาก)	4.18 (มาก)
มีชานชลาของตนเองแยกออกจากของบริษัทเดินรถอื่นๆ	3.20 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
มีที่พักผู้โดยสารที่เป็นสัดส่วนแยกจากผู้โดยสารของบริษัทอื่นๆ	3.30 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
มียาสามัญไว้บริการกรณีที่ผู้โดยสารไม่สบายระหว่างการเดินทาง	3.37 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.73 (มาก)**	**3.91 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย คือ รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา คือ ความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และความสะอาดของห้องน้ำบนรถ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง คือ รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา คือ ความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และมีเที่ยวรถให้เลือกหลายเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.25)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ของเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชายยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีห้องน้ำบนรถ ที่เพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร	4.11 (มาก)	4.34 (มาก)
ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋ว/เปลี่ยนตั๋ว	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)
ราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของ/สัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการ	3.60 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
สามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชี	3.55 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.70 (มาก)**	**3.68 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย คือ ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา คือ ราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของ/สัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋ว/เปลี่ยนตั๋ว และสามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง คือ ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋ว/เปลี่ยนตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.57) และสามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยปัจจัยย่อยทั้งหมดของเพศชายมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่สำหรับเพศหญิงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของ/สัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการ และสามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีตัวแทนจำหน่ายตั๋วใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.73 (มาก)	3.53 (มาก)
สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน	4.12 (มาก)	3.95 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)
สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น	4.18 (มาก)	3.88 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.01 (มาก)**	**3.81 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย คือ สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา คือ สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง คือ สามารถจองตั๋วล่วง หน้าได้หลายวัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.89) และสามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.88)

โดยปัจจัยย่อยทั้งหมดของเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)
มีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสาร	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)
มีการสะสมระยะทางเพื่อแลกของสมนาคุณ	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)
สามารถสะสมตั๋วเพื่อรับส่วนลด	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)
สามารถสะสมตั๋วเพื่อแลกตั๋วฟรี	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)
สามารถนำบัตรสมาชิกไปรับส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆ ที่บริษัทกำหนด เช่น โรงแรม ฯลฯ	3.73 (มาก)	3.88 (มาก)
บริษัทมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)
น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาตให้นำขึ้นรถได้	3.44 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.78 (มาก)**	**3.88 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา คือ มีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋ว

โดยสารและสามารถสะสมตั๋วเพื่อแลกตั๋วฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน) และสามารถสะสมตั๋วเพื่อรับส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา คือ มีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสามารถสะสมตั๋วเพื่อแลกตั๋วฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.90)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ของเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านบริษัทมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ที่เพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง สำหรับปัจจัยย่อยด้านพนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดีทั้งเพศหญิงและเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดี มีความสุภาพ	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)
พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร	4.28 (มาก)	4.41 (มาก)
พนักงานต้อนรับบนรถหน้าตายิ้มแย้ม พูดจาสุภาพ	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)
มีจำนวนพนักงานต้อนรับบนรถเหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสาร	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)
มีพนักงานประจำรถอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานขับรถ	3.99 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร	4.34 (มาก)	4.46 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**4.16 (มาก)**	**4.23 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบถามเพศชาย คือ พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.28) และพนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดี มีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบถามเพศหญิง คือ พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และเอาใจใส่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.41) และพนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดี มีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีเด็กรถอำนวยความสะดวกให้พนักงานขับรถที่เพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง สำหรับปัจจัยย่อยด้านจำนวนพนักงานต้อนรับบนรถเหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสารทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วสวยงาม สะดุดตา	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)
มีตารางเดินรถแสดงให้เห็นชัดเจน อ่านง่าย	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจองและจำหน่ายตั๋ว	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)
ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง	4.06 (มาก)	4.29 (มาก)
เบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก	3.92 (มาก)	4.21 (มาก)
เบาะที่นั่งเป็นแบบเบาะนวดไฟฟ้า	3.11 (ปานกลาง)	3.25 (มาก)
ระยะห่างระหว่างแถวของเบาะนั่ง	3.78 (มาก)	4.04 (มาก)
มีไฟอ่านหนังสือบนรถ	2.84 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
รถโดยสารเป็นรถชั้นเดียว	2.96 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รถโดยสารเป็นรถสองชั้น	3.56 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)
ความสวยงามภายในและภายนอกของรถ	4.04 (มาก)	3.85 (มาก)
มีโทรทัศน์และเครื่องเสียงในสภาพที่ดี	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)
การปรับอุณหภูมิในรถเหมาะสม	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)
มีเข็มขัดนิรภัยสำหรับผู้โดยสารทุกที่นั่ง	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)
ช่องจำหน่ายตั๋วมีป้ายชื่อบริษัทชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)
มีช่องจำหน่ายตั๋วหลายช่องทำให้สะดวกและรวดเร็วในการซื้อตั๋ว	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายที่เรียบร้อย สุภาพ สวยงาม	3.79 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.69 (มาก)**	**3.73 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย คือ ช่องจำหน่ายตั๋วมีป้ายชื่อบริษัทชัดเจนมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา คือ ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีช่องจำหน่ายตั๋วหลายช่องทำให้สะดวกและรวดเร็วในการซื้อตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง คือ ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ เบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และระยะห่างระหว่างแถวของเบาะนั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.04)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ของเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย และปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านเบาะที่นั่งเป็นแบบเบาะนวดไฟฟ้า มีไฟอ่านหนังสือบนรถ รถโดยสารเป็นรถชั้นเดียว ที่เพศชายมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านมีไฟอ่านหนังสือบนรถ รถโดยสารเป็นรถชั้นเดียว รถโดยสารเป็นรถสองชั้น ที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยย่อยด้านเคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วสวยงาม สะดุดตาทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา	4.40 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา	4.39 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
ความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว	4.26 (มาก)	4.36 (มาก)
กรณีจองตั๋วล่วงหน้าสามารถรับตั๋วอย่างช้าที่สุด 1-2 ชั่วโมงก่อนเดินทาง	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)
มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน	4.44 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
แจกอาหาร ขนมและเครื่องดื่มบนรถไม่จอดแวะรับประทานอาหารและทำธุระส่วนตัวระหว่างทาง	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)
แจกเฉพาะขนมและเครื่องดื่มบนรถ และจอดให้รับประทานอาหารที่ร้านอาหาร	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รถจอดรับผู้โดยสารตามสถานีขนส่งจังหวัดต่างๆ อย่างน้อย 1 สถานี	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)
รับผู้โดยสารที่สถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ไม่มีการจอดรับผู้โดยสารตามสถานีอื่นๆ	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
ระยะเวลาที่รถจอดรับผู้โดยสาร/รับประทานอาหารตามสถานีขนส่งต่างๆ ไม่นานเกินไป	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)
มีการแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนรถให้แก่ผู้โดยสารทราบ	3.53 (มาก)	3.66 (มาก)
มีการประกาศเตือนให้ผู้โดยสารทราบก่อนที่รถจะออกจากสถานี	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)
เชื่อมั่นว่าสัมภาระใต้ท้องรถมีความปลอดภัย	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานมีการกล่าวทักทายกับผู้โดยสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางในเที่ยวนั้นๆ เช่น รถจะจอดที่จังหวัดใดบ้าง ระยะเวลาในการเดินทาง รถจะจอดรับประทานอาหารที่จังหวัดใด เป็นต้น	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.98 (มาก)**	**4.03 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย คือ มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.40) และรถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง คือ รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา และมีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 4.36) และเชื่อมั่นว่าสัมภาระใต้ท้องรถมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.30)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ของเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย และปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านรถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน ที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด สำหรับปัจจัยย่อยด้านแจกเฉพาะขนมและเครื่องดื่มบนรถ และจอดให้รับประทานอาหารที่ร้านอาหารและรถจอดรับผู้โดยสารตามสถานีขนส่งจังหวัดต่างๆ อย่างน้อย 1 สถานีทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยทางการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	3.73 (มาก)	3.91 (มาก)
ด้านราคา	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	4.01 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)
ด้านบุคคล	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 41 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดทุกปัจจัยในระดับมาก

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย คือ ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.01) และปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง คือ ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

โดยปัจจัยทางการตลาดส่วนใหญ่ของเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย ยกเว้นปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่เพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความถี่ในการเดินทาง				
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	1-3 ครั้ง ต่อปี	4-6 ครั้ง ต่อปี	7-9 ครั้ง ต่อปี	10 ครั้ง ขึ้นไปต่อปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี	4.36 (มาก)	4.44 (มาก)	4.48 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)
ความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ	4.07 (มาก)	4.37 (มาก)	4.46 (มาก)	4.26 (มาก)	3.99 (มาก)
มีห้องน้ำบนรถ	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)	4.30 (มาก)	4.41 (มาก)	3.59 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำบนรถ	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.27 (มาก)	4.38 (มาก)	4.01 (มาก)
มีเพลง/หนังเปิดให้ผู้โดยสารฟัง/ชมบนรถ	3.52 (มาก)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)
รสชาติของอาหารและเครื่องดื่มที่แจกบนรถหรือร้านอาหารที่พาไปรับประทาน	3.48 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีเที่ยวรถให้เลือกหลายเที่ยว	4.00 (มาก)	4.35 (มาก)	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)	3.86 (มาก)
สามารถเปลี่ยนหรือเลื่อนตั๋วได้โดยต้องเสียค่าธรรมเนียม	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.21 (มาก)	3.59 (มาก)
มีประกันภัยให้แก่ผู้โดยสารที่ให้ประโยชน์มากกว่าที่กฎหมายกำหนด	3.66 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)
มีชานชลาของตนเองแยกออกจากของบริษัทเดินรถอื่นๆ	3.50 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.68 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)
มีที่พักผู้โดยสารที่เป็นสัดส่วนแยกจากผู้โดยสารของบริษัทอื่นๆ	3.45 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความถี่ในการเดินทาง				
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	1-3 ครั้ง ต่อปี	4-6 ครั้ง ต่อปี	7-9 ครั้ง ต่อปี	10 ครั้ง ขึ้นไปต่อปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มียาสามัญไว้บริการกรณีที่ผู้โดยสารไม่สบายระหว่างการเดินทาง	3.09 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.73 (มาก)**	**3.92 (มาก)**	**3.94 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**3.56 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี คือ รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำบนรถ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี คือ รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ ความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีเที่ยวรถให้เลือกหลายเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 4-6 ครั้งต่อปี คือ รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา คือ ความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และมีห้องน้ำบนรถ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 7-9 ครั้งต่อปี คือ มีประกันภัยให้แก่ผู้โดยสารที่ให้ประโยชน์มากกว่าที่กฎหมายกำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา คือ มีห้องน้ำบนรถ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และความสะอาดของห้องน้ำบนรถ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี คือ รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำบนรถ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยด้านรสชาติของอาหารและเครื่องดื่มที่แจกบนรถหรือร้านอาหารที่พาไปรับประทานทุกความถี่การเดินทางมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านมีเพลง/หนังเปิดให้ผู้โดยสารฟัง/ชมบนรถส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านมีชานชลาของตนเองแยกออกจากของบริษัทเดินรถอื่นๆ ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปีและความถี่ในการเดินทาง 7-9 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านมีที่พักผู้โดยสารที่เป็นสัดส่วนแยกจากผู้โดยสารของบริษัทอื่นๆ ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางแต่ความถี่ในการเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปีและความถี่ในการเดินทาง 4-6 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านมียาสามัญไว้บริการกรณีที่ผู้โดยสารไม่สบายระหว่างการเดินทางส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางแต่ความถี่ในการเดินทาง 4-6 ครั้งต่อปีและความถี่ในการเดินทาง 7-9 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านมีประกันภัยให้แก่ผู้โดยสารที่ให้ประโยชน์มากกว่าที่กฎหมายกำหนดส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทาง 10 ครั้งต่อปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยด้านราคา	ความถี่ในการเดินทาง				
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	1-3 ครั้ง ต่อปี	4-6 ครั้ง ต่อปี	7-9 ครั้ง ต่อปี	10 ครั้ง ขึ้นไปต่อปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร	4.07 (มาก)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)
ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.85 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
ราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของ/สัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการ	3.20 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
สามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชี	3.36 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)	3.94 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.56 (มาก)**	**3.79 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**3.38 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับความถี่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่เดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี คือ ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา คือ ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.66) และสามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี คือ ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ สามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.65) ราคาค่าธรรม เนียม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว และราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของ/สัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58 เท่ากัน)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 4-6 ครั้งต่อปี คือ ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา คือ ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.62) และราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของ/สัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 7-9 ครั้งต่อปี คือ ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา คือ สามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.94) และราคาค่า ธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี คือ ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา คือ ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.26) และราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของ/สัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.22)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนหรือเปลี่ยนตั๋วส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของ/สัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการและสามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชีส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปีและความถี่ในการเดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ความถี่ในการเดินทาง				
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	1-3 ครั้ง ต่อปี	4-6 ครั้ง ต่อปี	7-9 ครั้ง ต่อปี	10 ครั้ง ขึ้นไปต่อปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีตัวแทนจำหน่ายตั๋วใกล้บ้าน หรือที่ทำงาน	3.32 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.87 (มาก)	3.59 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
สามารถจองตั๋วล่วงหน้า ได้หลายวัน	3.55 (มาก)	4.31 (มาก)	4.13 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋ว หาง่าย สะดวก	3.66 (มาก)	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)
สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น	3.80 (มาก)	4.22 (มาก)	4.10 (มาก)	3.62 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.58 (มาก)**	**4.10 (มาก)**	**4.03 (มาก)**	**3.66 (มาก)**	**3.72 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี คือ สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.66) และสามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี คือ สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา คือ สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) และทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 4-6 ครั้งต่อปี คือ สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) และทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 7-9 ครั้งต่อปี คือ สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.68) และสามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี คือ สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา คือ สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยด้านมีตัวแทนจำหน่ายตั๋วใกล้บ้านหรือที่ทำงานส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปีและความถี่ในการเดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ความถี่ในการเดินทาง				
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	1-3 ครั้ง ต่อปี	4-6 ครั้ง ต่อปี	7-9 ครั้ง ต่อปี	10 ครั้ง ขึ้นไปต่อปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพ ให้คำแนะนำดี	4.25 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.38 (มาก)
มีการสมัครเป็นสมาชิกและ ได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสาร	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	3.76 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการสะสมระยะทางเพื่อ แลกของสมนาคุณ	3.66 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)
สามารถสะสมตั๋วเพื่อรับส่วนลด	3.59 (มาก)	4.02 (มาก)	3.79 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
สามารถสะสมตั๋วเพื่อแลกตั๋วฟรี	3.52 (มาก)	4.01 (มาก)	3.90 (มาก)	3.62 (มาก)	3.85 (มาก)
สามารถนำบัตรสมาชิกไปรับ ส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆ ที่บริษัทกำหนด เช่น โรงแรม	3.57 (มาก)	3.93 (มาก)	4.09 (มาก)	3.79 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
บริษัทมีเว็บไซต์สามารถหา ข้อมูลเพิ่มเติมได้	3.30 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.56 (มาก)	3.85 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อ เสริมสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท	3.30 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาต ให้นำขึ้นรถได้	3.48 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.62 (มาก)**	**4.01 (มาก)**	**3.99 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.71 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ มีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีการสะสมระยะทางเพื่อแลกของสมนาคุณ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา คือ สามารถสะสมตั๋วเพื่อรับส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 4.02) และสามารถสะสมตั๋วเพื่อแลกตั๋วฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 4-6 ครั้งต่อปี คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา คือ สามารถนำบัตรสมาชิกไปรับส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆที่บริษัทกำหนด เช่น โรงแรม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 7-9 ครั้งต่อปี คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.88) และบริษัทมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา คือ มีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.04) และสามารถสะสมตั๋วเพื่อแลกตั๋วฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.85)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านพนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดีส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปีและความถี่ในการเดินทาง 4-6 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านสามารถสะสมตั๋วเพื่อรับส่วนลดส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทาง 7-9 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านสามารถนำบัตรสมาชิกไปรับส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆที่บริษัทกำหนด เช่น โรงแรม เป็นต้น ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านบริษัทมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้และการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปีและความถี่ในการเดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านน้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาตให้นำขึ้นรถได้ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางแต่ความถี่ในการเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปีและความถี่ในการเดินทาง 7-9 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยด้านบุคคล	ความถี่ในการเดินทาง				
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	1-3 ครั้ง ต่อปี	4-6 ครั้ง ต่อปี	7-9 ครั้ง ต่อปี	10 ครั้ง ขึ้นไปต่อปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดีมีความสุภาพ	3.95 (มาก)	4.48 (มาก)	4.37 (มาก)	3.94 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร	4.16 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.03 (มาก)	4.27 (มาก)
พนักงานต้อนรับบนรถหน้าตายิ้มแย้ม พูดจาสุภาพ	3.93 (มาก)	4.49 (มาก)	4.34 (มาก)	3.85 (มาก)	4.22 (มาก)
มีจำนวนพนักงานต้อนรับบนรถเหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสาร	3.57 (มาก)	3.95 (มาก)	4.26 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)
มีพนักงานประจำรถอำนวยความสะดวกให้พนักงานขับรถ	3.50 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	3.97 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร	4.23 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.18 (มาก)	4.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.89 (มาก)**	**4.33 (มาก)**	**4.32 (มาก)**	**3.95 (มาก)**	**4.14 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี คือ พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดีมีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี คือ พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา คือ พนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.50) และพนักงานต้อนรับบนรถหน้าตายิ้มแย้ม พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 4-6 ครั้งต่อปี คือ พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดีมีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และพนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 7-9 ครั้งต่อปี คือ พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.03) และมีเด็กรถอำนวยความสะดวกให้พนักงานขับรถ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี คือ พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.27) และพนักงานต้อนรับบนรถหน้าตายิ้มแย้ม พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยด้านพนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสารและปัจจัยย่อยด้านพนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจรส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ความถี่ในการเดินทาง				
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	1-3 ครั้ง ต่อปี	4-6 ครั้ง ต่อปี	7-9 ครั้ง ต่อปี	10 ครั้ง ขึ้นไปต่อปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วสวยงามสะดุดตา	3.41 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
มีตารางเดินรถแสดงให้เห็นชัดเจนอ่านง่าย	3.51 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	3.59 (มาก)	3.82 (มาก)
ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจองและจำหน่ายตั๋ว	3.39 (ปานกลาง)	4.24 (มาก)	4.04 (มาก)	3.68 (มาก)	3.84 (มาก)
ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง	4.25 (มาก)	4.31 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	3.79 (มาก)
เบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก	3.98 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.03 (มาก)	3.70 (มาก)
เบาะที่นั่งเป็นแบบเบาะนวดไฟฟ้า	2.82 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
ระยะห่างระหว่างแถวของเบาะที่นั่ง	3.77 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	3.66 (มาก)
มีไฟอ่านหนังสือบนรถ	2.95 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
รถโดยสารเป็นรถชั้นเดียว	3.59 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)
รถโดยสารเป็นรถสองชั้น	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	2.89 (ปานกลาง)
ความสวยงามภายในและภายนอกของรถ	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)
มีโทรทัศน์และเครื่องเสียงในสภาพที่ดี	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)	3.53 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง (ต่อ)

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ความถี่ในการเดินทาง				
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	1-3 ครั้ง ต่อปี	4-6 ครั้ง ต่อปี	7-9 ครั้ง ต่อปี	10 ครั้ง ขึ้นไปต่อปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การปรับอุณหภูมิในรถเหมาะสม	3.52 (มาก)	3.91 (มาก)	3.66 (มาก)	3.94 (มาก)	3.66 (มาก)
มีเข็มขัดนิรภัยสำหรับผู้โดยสารทุกที่นั่ง	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.94 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)
ช่องจำหน่ายตั๋วมีป้ายชื่อบริษัทชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	3.61 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	3.73 (มาก)
มีช่องจำหน่ายตั๋วหลายช่องทำให้สะดวกและรวดเร็วในการซื้อตั๋ว	3.61 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)
พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายที่เรียบร้อย สุภาพ สวยงาม	3.68 (มาก)	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.58 (มาก)**	**3.83 (มาก)**	**3.84 (มาก)**	**3.72 (มาก)**	**3.46 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับความถี่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี คือ ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา คือ ความสวยงามภายในและภายนอกของรถ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และเบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี คือ ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา คือ เบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจองและจำหน่ายตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 4-6 ครั้งต่อปี คือ ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ เบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีช่องจำหน่ายตั๋วหลายช่องทำให้สะดวกและรวดเร็วในการซื้อตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 7-9 ครั้งต่อปี คือ ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ ช่องจำหน่ายตั๋วมีป้ายชื่อบริษัทชัดเจนมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.21) และเบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี คือ ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจองและจำหน่ายตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา คือ มีตารางเดินรถแสดงให้เห็นชัดเจน อ่านง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.82) และความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.79)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยด้านเคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วสวยงาม สะดุดตาส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปีและ 10 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจองและจำหน่ายตั๋วส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านเบาะที่นั่งเป็นแบบเบาะนวดไฟฟ้าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางแต่ความถี่ในการเดินทาง 4-6 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านมีไฟอ่านหนังสือบนรถทุกความถี่ในการเดินทางมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านรถโดยสารเป็นรถชั้นเดียวส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางแต่ความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปีและความถี่ในการเดินทาง 7-9 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านรถโดยสารเป็นรถสองชั้นส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางแต่ความถี่ในการเดินทาง 7-9 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านมีเข็มขัดนิรภัยสำหรับผู้โดยสารทุกที่นั่งส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายที่เรียบร้อย สุภาพ สวยงามส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทาง 7-9 ครั้งต่อปีและความถี่ในการเดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ความถี่ในการเดินทาง				
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	1-3 ครั้งต่อปี	4-6 ครั้งต่อปี	7-9 ครั้งต่อปี	10 ครั้งขึ้นไปต่อปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา	4.14 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.42 (มาก)
รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา	4.16 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.48 (มาก)
ความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว	4.02 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.32 (มาก)	4.12 (มาก)
กรณีจองตั๋วล่วงหน้าสามารถรับตั๋วอย่างช้าที่สุด 1-2 ชั่วโมงก่อนเดินทาง	3.27 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)	4.12 (มาก)	3.63 (มาก)
มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน	4.34 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	4.40 (มาก)
แจกอาหาร ขนมและเครื่องดื่มบนรถไม่จอดแวะรับประทานอาหารและทำธุระส่วนตัวระหว่างทาง	3.36 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	4.15 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)
แจกเฉพาะขนมและเครื่องดื่มบนรถและจอดให้รับประทานอาหารที่ร้านอาหาร	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)	4.09 (มาก)	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)
รถจอดรับผู้โดยสารตามสถานีขนส่งจังหวัดต่างๆ อย่างน้อย 1 สถานี	3.16 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
รถจอดรับผู้โดยสารที่สถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้นไม่มีการจอดรับผู้โดยสารตามสถานีอื่นๆ	3.66 (มาก)	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)
ระยะเวลาที่รถจอดรับผู้โดยสาร/รับประทานอาหารตามสถานีขนส่งต่างๆไม่นานเกินไป	3.57 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)
มีการแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆ บนรถให้แก่ผู้โดยสารทราบ	3.14 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ความถี่ในการเดินทาง				
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	1-3 ครั้ง ต่อปี	4-6 ครั้ง ต่อปี	7-9 ครั้ง ต่อปี	10 ครั้ง ขึ้นไปต่อปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการประกาศเตือนให้ผู้โดยสารทราบก่อนที่รถจะออกจากสถานี	3.32 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)	3.96 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)
เชื่อมั่นว่าสัมภาระใต้ท้องรถมีความปลอดภัย	3.95 (มาก)	4.46 (มาก)	4.47 (มาก)	3.82 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานมีการกล่าวทักทายกับผู้โดยสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางในเที่ยวนั้นๆ เช่น รถจะจอดที่จังหวัดใดบ้าง ระยะเวลาในการเดินทาง รถจะจอดรับประทานอาหารที่จังหวัดใด เป็นต้น	3.68 (มาก)	3.97 (มาก)	3.84 (มาก)	3.56 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.67 (มาก)**	**4.15 (มาก)**	**4.14 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**3.88 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับความถี่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี คือ มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.16) และรถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี คือ มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา คือ รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.56) และรถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 4-6 ครั้งต่อปี คือ มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา คือ รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา และรถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.59 เท่ากัน) และเชื่อมั่นว่าสัมภาระใต้ท้องรถมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 7-9 ครั้งต่อปี คือ รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา คือ รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.35) และความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี คือ รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา คือ รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.42) และพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยด้านรถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปีและความถี่ในการเดินทาง 4-6 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านแจกเฉพาะขนมและเครื่องดื่มบนรถ และจอดให้รับประทานอาหารที่ร้านอาหารและมีการประกาศเตือนให้ผู้โดยสารทราบก่อนที่รถจะออกจากสถานีส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านรถจอดรับผู้โดยสารตามสถานีขนส่งจังหวัดต่างๆ อย่างน้อย 1 สถานีและปัจจัยย่อยด้านมีการประกาศเตือนให้ผู้โดยสารทราบก่อนที่รถจะออกจากสถานีส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปีและความถี่ในการเดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านกรณีจองตั๋วล่วงหน้าสามารถรับตั๋วอย่างช้าที่สุด 1-2 ชั่วโมงก่อนเดินทางส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีการกล่าวทักทายกับผู้โดยสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางในเที่ยวนั้นๆ เช่น รถจะจอดที่จังหวัดใดบ้าง ระยะเวลาในการเดินทาง รถจะจอดรับประทานอาหารที่จังหวัดใด เป็นต้น ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ความถี่ในการเดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ปัจจัยทางการตลาด	ความถี่ในการเดินทาง				
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	1-3 ครั้ง ต่อปี	4-6 ครั้ง ต่อปี	7-9 ครั้ง ต่อปี	10 ครั้ง ขึ้นไปต่อปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	3.73 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	3.56 (มาก)
ด้านราคา	3.56 (มาก)	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
ด้านการจัดจำหน่าย	3.58 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.60 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)
ด้านบุคคล	3.89 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.58 (มาก)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	3.67 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับความถี่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่เดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาและหลักฐานทางกายภาพในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี คือ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี คือ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 4-6 ครั้งต่อปี คือ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 7-9 ครั้งต่อปี คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา คือ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.95) และด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทาง 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี คือ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มาตรฐานรถ			
	รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)	รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี)	รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี	4.09 (มาก)	4.41 (มาก)	4.45 (มาก)	3.98 (มาก)
ความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ	3.77 (มาก)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)	4.10 (มาก)
มีห้องน้ำบนรถ	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)	4.34 (มาก)	3.62 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำบนรถ	3.70 (มาก)	4.02 (มาก)	4.42 (มาก)	4.00 (มาก)
มีเพลง/หนังเปิดให้ผู้โดยสารฟัง/ชมบนรถ	3.30 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.88 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)
รสชาติของอาหารและเครื่องดื่มที่แจกบนรถหรือร้านอาหารที่พาไปรับประทาน	3.23 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
มีเที่ยวรถให้เลือกหลายเที่ยว	3.74 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)	4.05 (มาก)
มีประกันภัยให้แก่ผู้โดยสารที่ให้ผลประโยชน์มากกว่าที่กฎหมายกำหนด	3.51 (มาก)	4.14 (มาก)	4.32 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
สามารถเปลี่ยนหรือเลื่อนตั๋วได้โดยต้องเสียค่าธรรมเนียม	3.51 (มาก)	3.80 (มาก)	4.14 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)
มีชานชลาของตนเองแยกออกจากของบริษัทเดินรถอื่นๆ	3.72 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มาตรฐานรถ			
	รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)	รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี)	รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีที่พักผู้โดยสารที่เป็นสัดส่วนแยกจากผู้โดยสารของบริษัทอื่นๆ	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)
มียาสามัญไว้บริการกรณีที่ผู้โดยสารไม่สบายระหว่างการเดินทาง	3.60 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.62 (มาก)**	**3.82 (มาก)**	**4.04 (มาก)**	**3.40 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเกือบทุกมาตรฐานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) คือ รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา คือ ความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ และความสะอาดของห้องน้ำบนรถ (ค่าเฉลี่ย 3.77 เท่ากัน) และมีเที่ยวรถให้เลือกหลายเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) คือ รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา คือ ความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีเที่ยวรถให้เลือกหลายเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น1(ป.1) คือ รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำบนรถ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น2 (ป.2) คือ ความสะอาดของผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา คือ มีเที่ยวรถให้เลือกหลายเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความสะอาดของห้องน้ำบนรถ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยด้านมีเพลง/หนังเปิดให้ผู้โดยสารฟัง/ชมบนรถผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) และผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านรสชาติของอาหารและเครื่องดื่มที่แจกบนรถหรือร้านอาหารที่พาไปรับประทานผู้ใช้บริการทุกมาตรฐานรถมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านมีประกันภัยให้แก่ผู้โดยสารที่ให้ผลประโยชน์มากกว่าที่กฎหมายกำหนดและปัจจัยย่อยด้านสามารถเปลี่ยนหรือเลื่อนตั๋วได้โดยต้องเสียค่าธรรมเนียมส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านมีชานชลาของตนเองแยกออกจากของบริษัทเดินรถอื่นๆ ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางแต่ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านมีที่พักผู้โดยสารที่เป็นสัดส่วนแยกจากผู้โดยสารของบริษัทอื่นๆ ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางแต่ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1) มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านมียาสามัญไว้บริการกรณีที่ผู้โดยสารไม่สบายระหว่างการเดินทางผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี) และผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ

ปัจจัยด้านราคา	มาตรฐานรถ			
	รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)	รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี)	รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.24 (มาก)	3.98 (มาก)
ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว	3.30 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
ราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของหรือสัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการ	3.26 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
สามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชี	3.51 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.59 (มาก)**	**3.68 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**3.41 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเกือบทุกมาตรฐานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) คือ ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา คือ สามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.51) และราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) คือ ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่า เฉลี่ย 4.32) รองลงมา คือ ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.49) และราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของหรือสัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1) คือ ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และสามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) คือ ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการและสภาพของรถโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา คือ ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.43) และราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของหรือสัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยด้านราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋วและปัจจัยย่อยด้านราคาค่าระวางสินค้า (ค่าฝากส่งสิ่งของหรือสัมภาระ) เหมาะสมกับการบริการส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางแต่ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น1 (ป.1) มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านสามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอนเงินเข้าบัญชีผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) และผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	มาตรฐานรถ			
	รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)	รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี)	รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีตัวแทนจำหน่ายตั๋วใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.93 (มาก)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน	3.86 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	3.71 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่ายสะดวก	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	3.69 (มาก)
สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.97 (มาก)**	**3.92 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**3.54 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางทุกมาตรฐานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) คือ สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวกและมีตัวแทนจำหน่ายตั๋วใกล้บ้านหรือที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93 เท่ากัน) และสามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) คือ สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา คือ สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1) คือ สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) คือ สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่าย ตั๋วหาง่าย สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.69) และสามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.48)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยด้านมีตัวแทนจำหน่ายตั๋วใกล้บ้านหรือที่ทำงานและปัจจัยย่อยด้านสามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเตอร์เน็ต เป็นต้น ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มาตรฐานรถ			
	รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)	รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี)	รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี	4.26 (มาก)	4.47 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)
มีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสาร	3.67 (มาก)	3.96 (มาก)	4.19 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
มีการสะสมระยะทางเพื่อแลกของสมนาคุณ	3.84 (มาก)	3.66 (มาก)	4.06 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
สามารถสะสมตั๋วเพื่อรับส่วนลด	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	4.15 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
สามารถสะสมตั๋วเพื่อแลกตั๋วฟรี	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	4.19 (มาก)	3.57 (มาก)
สามารถนำบัตรสมาชิกไปรับส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆที่บริษัทกำหนด เช่น โรงแรม เป็นต้น	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.97 (มาก)	3.57 (มาก)
บริษัทมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้	3.33 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท	3.44 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.90 (มาก)	3.50 (มาก)
น้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาตให้นำขึ้นรถได้	3.49 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.67 (มาก)**	**3.78 (มาก)**	**4.02 (มาก)**	**3.55 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางทุกมาตรฐาน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ มีการสะสมระยะทางเพื่อแลกของสมนาคุณและสามารถนำบัตรสมาชิกไปรับส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆ ที่บริษัทกำหนด เช่น โรงแรม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.84 เท่ากัน) และมีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา คือ มีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.96) และบริษัทมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น1(ป.1) คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา คือ มีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสารและสามารถสะสมตั๋วเพื่อแลกตั๋วฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.19 เท่ากัน) และสามารถสะสมตั๋วเพื่อรับส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น2(ป.2) คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ สามารถสะสมตั๋วเพื่อแลกตั๋วฟรีและสามารถนำบัตรสมาชิกไปรับส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆ ที่บริษัทกำหนด เช่น โรงแรม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย3.57 เท่ากัน) และน้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาตให้นำขึ้นรถได้ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยด้านพนักงานขายตั๋วพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดีส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1) มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านมีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่าตั๋วโดยสาร ปัจจัยย่อยด้านมีการสะสมระยะทางเพื่อแลกของสมนาคุณ ปัจจัยย่อยด้านสะสมตั๋วเพื่อรับส่วนลดส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านบริษัทมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) และผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ย่อยด้านน้ำหนักของสัมภาระที่อนุญาตให้นำขึ้นรถได้ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) และผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ

ปัจจัยด้านบุคคล	มาตรฐานรถ			
	รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)	รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี)	รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดีมีความสุภาพ	3.77 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร	4.12 (มาก)	4.45 (มาก)	4.41 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานต้อนรับบนรถหน้าตายิ้มแย้มพูดจาสุภาพ	4.23 (มาก)	4.34 (มาก)	4.38 (มาก)	3.76 (มาก)
มีจำนวนพนักงานต้อนรับบนรถเหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสาร	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	4.11 (มาก)	3.83 (มาก)
มีพนักงานประจำรถอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานขับรถ	3.72 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	3.67 (มาก)
พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร	4.26 (มาก)	4.43 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.97 (มาก)**	**4.24 (มาก)**	**4.32 (มาก)**	**3.91 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด3.50-4.49 มาก2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางทุกมาตรฐานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) คือ พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา

คือ พนักงานต้อนรับบนรถหน้าตายิ้มแย้ม พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) คือ พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา คือ พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดี มีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1) คือ พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.41) และพนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดี มีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) คือ พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดีและเอาใจใส่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดี มีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และพนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 3.95)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยด้านพนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและขับขี่ตามกฎจราจรส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น1 (ป.1) มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	มาตรฐานรถ			
	รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)	รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี)	รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วสวยงามสะดุดตา	3.42 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
มีตารางเดินรถแสดงให้เห็นชัดเจน อ่านง่าย	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	3.67 (มาก)
ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจองและจำหน่ายตั๋ว	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	3.71 (มาก)
ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	4.30 (มาก)	4.05 (มาก)
เบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก	3.81 (มาก)	4.05 (มาก)	4.30 (มาก)	3.74 (มาก)
เบาะที่นั่งเป็นแบบเบาะนวดไฟฟ้า	3.23 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)
ระยะห่างระหว่างแถวของเบาะที่นั่ง	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	4.11 (มาก)	3.81 (มาก)
มีไฟอ่านหนังสือบนรถ	3.30 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.31 (ปานกลาง)
รถโดยสารเป็นรถชั้นเดียว	2.95 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
รถโดยสารเป็นรถสองชั้น	3.49 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
ความสวยงามภายในและภายนอกของรถ	3.70 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ (ต่อ)

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	มาตรฐานรถ			
	รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)	รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี)	รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโทรทัศน์และเครื่องเสียงในสภาพที่ดี	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.93 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)
การปรับอุณหภูมิในรถเหมาะสม	3.37 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	4.11 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)
มีเข็มขัดนิรภัยสำหรับผู้โดยสารทุกที่นั่ง	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)
ช่องจำหน่ายตั๋วมีป้ายชื่อบริษัทชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)	3.67 (มาก)
มีช่องจำหน่ายตั๋วหลายช่องทำให้สะดวกและรวดเร็วในการซื้อตั๋ว	4.12 (มาก)	3.82 (มาก)	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายที่เรียบร้อย สุภาพ สวยงาม	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.69 (มาก)**	**3.68 (มาก)**	**3.85 (มาก)**	**3.38 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเกือบทุกมาตรฐานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) คือ ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง และมีช่องจำหน่ายตั๋วหลายช่องทำให้สะดวก

และรวดเร็วในการซื้อตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 4.12 เท่ากัน) รองลงมา คือ ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจองและจำหน่ายตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 4.05) และช่องจำหน่ายตั๋วมีป้ายชื่อบริษัทชัดเจนมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) คือ ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ เบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และช่องจำหน่ายตั๋วมีป้ายชื่อบริษัทชัดเจนมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1) คือ ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง และเบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.30 เท่ากัน) รองลงมา คือ ระยะห่างระหว่างแถวของเบาะที่นั่งและการปรับอุณหภูมิในรถเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.11 เท่ากัน) และมีช่องจำหน่ายตั๋วหลายช่องทำให้สะดวกและรวดเร็วในการซื้อตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) คือ ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา คือ ความสวยงามภายในและภายนอกของรถ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และระยะห่างระหว่างแถวของเบาะที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.81)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยด้านเคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วสวยงาม สะดุดตาผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) และผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านเบาะที่นั่งเป็นแบบเบาะนวดไฟฟ้า ปัจจัยย่อยด้านมีไฟอ่านหนังสือบนรถ ปัจจัยย่อยด้านรถโดยสารเป็นรถชั้นเดียวผู้ที่ใช้บริการทุกมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านรถโดยสารเป็นรถสองชั้นส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางแต่ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1) มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านมีเข็มขัดนิรภัยสำหรับผู้โดยสารทุกที่นั่ง ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายที่เรียบร้อยสุภาพ สวยงามส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านมีโทรทัศน์และเครื่องเสียงในสภาพที่ดีส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านการปรับอุณหภูมิในรถเหมาะสมผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) และผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	มาตรฐานรถ			
	รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)	รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี)	รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา	4.28 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)
รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา	4.14 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)
ความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.49 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)
กรณีจองตั๋วล่วงหน้าสามารถรับตั๋วอย่างช้าที่สุด 1-2 ชั่วโมงก่อนเดินทาง	3.74 (มาก)	3.95 (มาก)	3.76 (มาก)	3.57 (มาก)
มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน	4.56 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)
แจกอาหาร ขนมและเครื่องดื่มบนรถไม่จอดแวะรับประทานอาหารและทำธุระส่วนตัวระหว่างทาง	3.93 (มาก)	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	3.50 (มาก)
แจกเฉพาะขนมและเครื่องดื่มบนรถ และจอดให้รับประทานอาหารที่ร้านอาหาร	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)	4.01 (มาก)	3.71 (มาก)
รถจอดรับผู้โดยสารตามสถานีขนส่งจังหวัดต่างๆ อย่างน้อย 1 สถานี	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)
รถจอดรับผู้โดยสารที่สถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้นไม่มีการจอดรับผู้โดยสารตามสถานีอื่นๆ	3.44 (ปานกลาง)	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)	3.74 (มาก)
ระยะเวลาที่รถจอดรับผู้โดยสาร/รับประทานอาหารตามสถานีขนส่งต่างๆไม่นานเกินไป	3.70 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	3.60 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	มาตรฐานรถ			
	รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)	รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี)	รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆ บนรถให้แก่ผู้โดยสารทราบ	3.26 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	2.55 (ปานกลาง)
มีการประกาศเตือนให้ผู้โดยสารทราบก่อนที่รถจะออกจากสถานี	3.53 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
เชื่อมั่นว่าสัมภาระใต้ท้องรถมีความปลอดภัย	3.91 (มาก)	4.48 (มาก)	4.34 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานมีการกล่าวทักทายกับผู้โดยสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางในเที่ยวนั้นๆ เช่น รถจะจอดที่จังหวัดใดบ้าง ระยะเวลาในการเดินทาง รถจะจอดรับประทานอาหารที่จังหวัดใด เป็นต้น	3.14 (ปานกลาง)	4.16 (มาก)	3.82 (มาก)	2.93 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	**3.79 (มาก)**	**4.07 (มาก)**	**4.12 (มาก)**	**3.64 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางทุกมาตรฐานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) คือ มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา คือ รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.28) และความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) คือ รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา คือ รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.50) และเชื่อมั่นว่าสัมภาระใต้ท้องรถมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น1(ป.1) คือ มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา คือ รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.59) และรถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) คือ มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.26) และความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 4.12)

โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยด้านรถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา ปัจจัยย่อยด้านรถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลาผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) และผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น1 (ป.1) มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น1 (ป.1) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านมีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) และผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น1 (ป.1) มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านรถจอดรับผู้โดยสารตามสถานีขนส่งจังหวัดต่างๆ อย่างน้อย 1 สถานีผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) และผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านรถจอดรับผู้โดยสารที่สถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้นไม่มีการจอดรับผู้โดยสารตามสถานีอื่นๆ ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากแต่ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านมีการแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนรถให้แก่ผู้โดยสารทราบ ปัจจัยย่อยด้านมีการประกาศเตือนให้ผู้โดยสารทราบก่อนที่รถจะออกจากสถานี ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีการกล่าวทักทายกับผู้โดยสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางในเที่ยวนั้นๆ เช่น รถจะจอดที่จังหวัดใดบ้าง ระยะเวลาในการเดินทาง รถจะจอดรับประทานอาหารที่จังหวัดใด เป็นต้น ผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) และผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ

ปัจจัยทางการตลาด	มาตรฐานรถ			
	รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)	รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี)	รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
ด้านราคา	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
ด้านการจัดจำหน่าย	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	3.54 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	4.02 (มาก)	3.55 (มาก)
ด้านบุคคล	3.97 (มาก)	4.24 (มาก)	4.32 (มาก)	3.91 (มาก)
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	3.79 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	3.64 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมาตรฐานรถโดยสารประจำทาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเกือบทุกมาตรฐานให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและด้านหลักฐานทางกายภาพ ในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) คือ ด้านบุคคลและด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และด้านหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) คือ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น1 (ป.1) คือ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2) คือ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 3.1 ปัญหาที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
รถโดยสารมีสภาพที่เก่าทรุดโทรม	202 (55.60)	161 (44.40)
ผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะไม่สะอาด	205 (56.50)	158 (43.50)
ห้องน้ำบนรถไม่สะอาด	248 (68.30)	115 (31.70)
อาหารและเครื่องดื่มไม่มีคุณภาพ รสชาติไม่อร่อย	132 (36.40)	231 (63.60)
รถเสียระหว่างการเดินทาง	89 (24.50)	274 (75.50)
อื่นๆ	3 (0.80)	360 (99.20)

หมายเหตุ : 1. ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2. อื่นๆ ได้แก่ เปิดเพลงเสียงดังเกินไป จำนวน 3 คน

จากตารางที่ 58 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ ห้องน้ำบนรถไม่สะอาด จำนวน 248 คน ร้อยละ 68.30 รองลงมา คือ ผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะไม่สะอาด จำนวน 205 คน ร้อยละ 56.50 และรถโดยสารมีสภาพที่เก่าทรุดโทรม จำนวน 202 คน ร้อยละ 55.60

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านราคาที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัญหาด้านราคา	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ราคาตั๋วโดยสารไม่คงที่	157 (43.30)	206 (56.70)
ราคาค่าธรรมเนียมการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋วแพง	124 (34.20)	239 (65.80)
ค่าระวางสินค้าแพง (ค่าฝากส่งสินค้า/สัมภาระแพง)	54 (14.90)	309 (85.10)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 59 พบว่า ปัญหาด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ ราคาตั๋วโดยสารไม่คงที่ จำนวน 157 คน ร้อยละ 43.30 รองลงมา คือ ราคาค่าธรรมเนียมการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋วแพง จำนวน 124 คน ร้อยละ 34.20 และค่าระวางสินค้าแพง (ค่าฝากส่งสินค้า/สัมภาระแพง) จำนวน 54 คน ร้อยละ 14.90

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
มีการจองที่นั่งซ้ำซ้อนกัน	108 (29.75)	255 (70.25)
การบริการของตัวแทนจำหน่ายไม่ดี	109 (30.00)	254 (70.00)
ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหายาก ไม่สะดวก	52 (14.33)	311 (85.67)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 60 พบว่า ปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ การบริการของตัวแทนจำหน่ายไม่ดี จำนวน 109 คน ร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ มีการจองที่นั่งซ้ำซ้อนกัน จำนวน 108 ร้อยละ 29.75 และทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหายาก ไม่สะดวก จำนวน 52 คน ร้อยละ 14.33

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
พนักงานขายตั๋วพูดจาไม่สุภาพ	144 (39.70)	219 (60.30)
บัตรสมาชิกไม่สามารถนำไปรับส่วนลดค่าตั๋วโดยสารได้	6 (1.65)	357 (98.35)
บัตรสมาชิกไม่สามารถนำไปรับส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆตามที่บริษัทกำหนดได้ เช่น โรงแรม เป็นต้น	19 (5.23)	344 (94.77)
ไม่สามารถแลกของสมนาคุณตามที่บริษัทโฆษณาไว้ได้	31 (8.54)	332 (91.46)
ไม่สามารถนำตั๋วที่สะสมไปแลกตั๋วฟรีได้	2 (0.55)	361 (99.45)
ไม่สามารถนำตั๋วที่สะสมไปรับส่วนลดได้	10 (2.75)	353 (97.25)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 61 พบว่า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ พนักงานขายตั๋วพูดจาไม่สุภาพ จำนวน 144 คน ร้อยละ 39.70 รองลงมา คือ ไม่สามารถแลกของสมนาคุณตามที่บริษัทโฆษณาไว้ได้ จำนวน 31 คน ร้อยละ 8.54 และบัตรสมาชิกไม่สามารถนำไปรับส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆ ตามที่บริษัทกำหนดได้ เช่น โรงแรม เป็นต้น จำนวน 19 คน ร้อยละ 5.23

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านบุคคลที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัญหาด้านบุคคล	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการไม่ดี	71 (19.60)	292 (80.40)
พนักงานต้อนรับบนรถแต่งกายไม่สุภาพ	55 (15.20)	308 (84.80)
พนักงานขับรถ ขับรถเร็ว ขาดความระมัดระวัง ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร	132 (36.40)	231 (63.60)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 62 พบว่า ปัญหาด้านบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ พนักงานขับรถ ขับรถเร็วขาดความระมัดระวัง ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร จำนวน 132 คน ร้อยละ 36.40 รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการไม่ดี จำนวน 71 คน ร้อยละ 19.60 และพนักงานต้อนรับบนรถแต่งกายไม่สุภาพ จำนวน 55 คน ร้อนละ 15.20

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วไม่สะอาด	63 (17.40)	300 (82.60)
ตารางการเดินรถกับเวลาเดินรถจริงไม่ตรงกัน	79 (21.76)	284 (78.24)
ข้อความบนตั๋วไม่ชัดเจน ลายมืออ่านยากเนื่องจากไม่มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการพิมพ์ตั๋ว	87 (23.97)	276 (76.03)
สภาพภายในและภายนอกรถไม่สะอาด	99 (27.30)	264 (72.70)
สภาพและอุปกรณ์ภายในรถเก่าหรือชำรุด	166 (45.70)	197 (54.30)
ไฟอ่านหนังสือใช้ไม่ได้	128 (35.30)	235 (64.70)
เบาะที่นั่งปรับไม่ได้	103 (28.40)	260 (71.60)
เบาะที่นั่งแต่ละแถวชิดกันเกินไป	158 (43.50)	205 (56.50)
ไม่มีเข็มขัดนิรภัยสำหรับผู้โดยสาร	135 (37.20)	228 (62.80)
ช่องจำหน่ายตั๋วมีน้อยทำให้เสียเวลารอซื้อตั๋วนาน	137 (37.70)	226 (62.30)
โทรทัศน์และเครื่องเสียงชำรุด/เปิดไม่ได้/เสียงไม่ดี	111 (30.60)	252 (69.40)
อุณหภูมิบนรถเย็นเกินไป	179 (49.30)	184 (50.70)
อุณหภูมิบนรถร้อนเกินไป	99 (27.30)	264 (72.70)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 63 พบว่า ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ อุณหภูมิบนรถเย็นเกินไป จำนวน 179 คน ร้อยละ 49.30 รองลงมา คือ สภาพและอุปกรณ์ภายในรถเก่าหรือชำรุด จำนวน 166 คน ร้อยละ 45.70 และเบาะที่นั่งแต่ละแถวชิดกันเกินไป จำนวน 158 คน ร้อยละ 43.50

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ปัญหาด้านกระบวนการ	พบปัญหา	ไม่พบปัญหา
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
รถโดยสารออกจากสถานีไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	142 (39.10)	221 (60.90)
รถโดยสารถึงปลายทางไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	152 (41.90)	211 (58.10)
สัมภาระใต้ท้องรถสูญหาย/สับเปลี่ยนกับคนอื่น	53 (14.60)	310 (85.40)
มีพนักงานขับรถคนเดียวทำให้พนักงานเกิดความอ่อนล้า อาจก่อให้เกิดอันตรายได้ง่าย	115 (31.70)	248 (68.30)
รถจอดแต่ละสถานีนานเกินไป	90 (24.80)	273 (75.20)
ซื้อตั๋วโดยสารแล้วแต่รถโดยสารงดการเดินทาง	17 (4.70)	346 (95.30)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 64 พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ รถโดยสารถึงปลายทางไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด จำนวน 152 คน ร้อยละ 41.90 รองลงมา คือ รถโดยสารออกจากสถานีไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด จำนวน 142 คน ร้อยละ 39.10 และมีพนักงาน

ขับรถคนเดียวทำให้พนักงานเกิดความอ่อนล้าอาจก่อให้เกิดอันตรายได้ง่าย จำนวน 115 คน ร้อยละ 31.70

ส่วนที่ 3.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทาง

ด้านผลิตภัณฑ์

1. ควรให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาด โดยเฉพาะความสะอาดของห้องน้ำบนรถโดยสารรถ (จำนวน 9 คน)

2. ควรปรับปรุงสภาพรถโดยสารให้ดีขึ้นเนื่องจากส่วนใหญ่รถค่อนข้างเก่าและสภาพไม่ดี (จำนวน 4 คน)

3. ควรมีการตรวจสอบสภาพเครื่องยนต์หรืออุปกรณ์ภายในรถให้เรียบร้อยก่อนออกเดินทางเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง (จำนวน 3 คน)

ด้านราคา

1. ควรปรับปรุงเรื่องสภาพรถโดยสารให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานของรถและราคาตั๋วโดยสาร เนื่องจากพบปัญหา คือ ซื้อตั๋วของรถโดยสารมาตรฐาน 1 แต่สภาพรถโดยสารเป็นสภาพของรถมาตรฐาน 2 (จำนวน 1 คน)

2.ราคาตั๋วโดยสารควรมีมาตรฐานมากกว่านี้ไม่ควรถือโอกาสขึ้นราคาในช่วงเทศกาล (จำนวน 1 คน)

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ควรมีการจัดโปรโมชั่นพิเศษในด้านราคาตั๋วโดยสารหรือการให้บริการพิเศษในช่วงฤดูการท่องเที่ยวของจังหวัด (จำนวน 1 คน)

2. พนักงานขายตั๋วควรให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารว่าจะต้องไปขึ้นรถที่ช่องใดและควรมีการประกาศเรียกผู้โดยสารก่อนที่รถจะออกจากสถานีด้วยสำเนียงที่ฟังง่ายและไม่พูดเร็วเกินไป (จำนวน 1 คน)

ด้านบุคคล

1. พนักงานต้อนรับบนรถควรมีความเต็มใจในการให้บริการมากขึ้นและให้เกียรติผู้โดยสารที่มาใช้บริการ และพูดกับผู้โดยสารอย่างสุภาพ (จำนวน 5 คน)

2. ควรเพิ่มความเอาใจใส่กับผู้โดยสารมากขึ้น (จำนวน 3 คน)

3. พนักงานขับรถต้องมีสติและมีความชำนาญเป็นพิเศษ (จำนวน 1 คน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านกระบวนการ

1. ควรเน้นเรื่องความปลอดภัยให้มากที่สุด (จำนวน 6 คน)
2. ควรให้ความสำคัญในเรื่องการตรงต่อเวลาและไม่ควรจอดบ่อยเกินไป (จำนวน3 คน)
3. ควรเพิ่มความระมัดระวังเกี่ยวกับสัมภาระใต้ท้องรถให้มากกว่านี้ (จำนวน 2 คน)
4. แต่ละบริษัทควรมีมาตรฐานในการให้บริการ (จำนวน 1 คน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved