

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการ รถโดยสารประจำทาง ปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ซึ่งสอบถามผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นประจำ โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการศึกษา ซึ่งสามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลจากข้อมูลออกเป็น ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ และรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. ที่ใช้เป็นประจำ (ตารางที่ 4.1 – 4.14)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ตารางที่ 4.15 – 4.20)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในด้านต่างๆ (ตารางที่ 4.21)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการระบบขนส่งมวลชน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	172	43.00
หญิง	228	57.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	161	40.25
21-30 ปี	177	44.25
31-40 ปี	50	12.50
41-50 ปี	7	1.75
51 ปีขึ้นไป	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 44.25 รองลงมา ได้แก่ อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.25 อายุ 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.50 อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.75 และ อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	6	1.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	15.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	142	35.50
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	33	8.25
ปริญญาตรี	148	37.00
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.75
อื่นๆ ได้แก่ ผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษา	2	0.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 35.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 15.50 ระดับ ปวส./ปวท./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 8.25 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.75 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 1.50 และอื่นๆ ได้แก่ ผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

สถานภาพการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานราชการ/ลูกจ้างรัฐบาล	13	3.25
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	152	38.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.50
เจ้าของกิจการ	14	3.50
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	24	6.00
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	173	43.25
รับจ้าง	10	2.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น นักเรียน นิสิต นักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมาได้แก่ พนักงาน และลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.00 แม่บ้านและผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 6.00 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.50 เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 3.50 พนักงานราชการ ลูกจ้างรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 3.25 และรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
05.01 – 06.00 น.	32	8.00
06.01 – 08.00 น.	146	36.50
08.01 – 10.00 น.	87	21.80
10.01 – 12.00 น.	70	17.50
12.01 – 15.00 น.	65	16.30
15.01 – 17.00 น.	98	24.50
17.01 – 19.00 น.	120	30.00
19.01 – 21.00 น.	52	13.00
21.01 – 24.00 น.	25	6.30
00.01 – 05.00 น.	6	1.50

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ในการเดินทางช่วงเช้า ซึ่งเป็นช่วงออกไปทำภารกิจ (ช่วงเวลาตั้งแต่ 05.01 - 10.00 น.) มากที่สุด โดยช่วงเวลาเร่งด่วนที่ใช้มากที่สุด เวลา 06.01 – 08.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.50 ช่วงเวลา 08.01 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.80 และช่วงเวลา 05.01 – 06.00 น. คิดเป็นร้อยละ 8.00 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเย็นซึ่งเป็นช่วงเดินทางกลับจากการประกอบภารกิจ (ช่วงเวลาตั้งแต่ 15.01 – 19.00 น.) โดยช่วงเวลาเร่งด่วนที่ใช้มากที่สุด คือ เวลา 17.01 – 19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 30.00 ช่วงเวลา 15.01 – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 24.50 ช่วงระหว่างวัน (ช่วงเวลาตั้งแต่ 10.01 -15.00 น.) มีผู้ใช้บริการน้อยลง คือ เวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17.50 และช่วงเวลา 12.01 – 15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 16.30 และสุดท้ายช่วงเวลากลางคืนเป็นช่วงที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุด (ช่วงเวลาตั้งแต่ 19.01 – 05.00 น.) โดยช่วงเวลา 19.01 – 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 13.00 ช่วงเวลา 21.01 – 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 6.30 และ ช่วงเวลา 00.01 - 05.00 น. คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. ที่ใช้เป็นประจำ

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ทอด	163	40.75
2 ทอด	124	31.00
3 ทอด	89	22.25
4 ทอด	15	3.75
5 ทอด	7	1.75
6 ทอด	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเป็นประจำ 1 ทอด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาได้แก่ การใช้บริการ 2 ทอด คิดเป็นร้อยละ 31.00 การใช้บริการ 3 ทอด คิดเป็นร้อยละ 22.25 การใช้บริการ 4 ทอด คิดเป็นร้อยละ 3.75 และการใช้บริการ 5 ทอด คิดเป็นร้อยละ 1.75 การใช้บริการ 6 ทอด คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินรถที่  
1 ที่ใช้บริการมากที่สุด

สาย	เส้นทาง	จำนวน	ร้อยละ
29	รังสิต – หัวลำโพง	8	2.00
34	รังสิต – หัวลำโพง	25	6.25
39	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	21	5.25
59	รังสิต – สนามหลวง	5	1.25
95 ก	รังสิต – บางกะปิ	9	2.25
107	บางเขน – ท่าเรือคลองเตย	2	0.50
129	บางเขน – ท่าเรือ	8	2.00
185	รังสิต – คลองเตย	7	1.75
503	รังสิต – สนามหลวง	11	2.75
510	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	5	1.25
520	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต – บางกะปิ	2	0.50
522	รังสิต – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	32	8.00
543	บางเขน – ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	9	2.25
554	รังสิต – ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3	0.75
555	รังสิต – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	5	1.25
559	ฟิวส์เจอร์ – ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	1	0.25

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความนิยมการเลือกใช้บริการ  
รถโดยสารประจำทางปรับอากาศในการเดินทางในเขตการเดินรถที่ 1 มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่  
รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 522 (รังสิต – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ) คิดเป็น ร้อยละ 8.00  
รองลงมา ได้แก่ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 34 (รังสิต – หัวลำโพง) คิดเป็นร้อยละ  
6.25 และรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 39 (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต –  
อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ) คิดเป็นร้อยละ 5.25 (ดูรายละเอียดได้ที่ภาคผนวก หน้า 50-54)

All rights reserved

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินรถที่ 2 ที่ใช้บริการมากที่สุด

สาย	เส้นทาง	จำนวน	ร้อยละ
11	อู่ศรีนครินทร์ – อนุญครอง	1	0.25
26	มีนบุรี – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	42	10.50
60	มีนบุรี – ปากคลองตลาด	6	1.50
93	หมู่บ้านนักกีฬา – สีพระยา	2	0.50
168	สวนสยาม – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	5	1.25
206	เขตประเวศ – ม.เกษตร	4	1.00
501	มีนบุรี – หัวลำโพง	9	2.25
502	มีนบุรี – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	10	2.50
512	หมอชิตใหม่ – ปากคลองตลาด	3	0.75
514	มีนบุรี – สีลม	6	1.50
517	ลาดกระบัง – หมอชิตใหม่	3	0.75
519	สวนสยาม – สาธุประดิษฐ์	3	0.75
549	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – มีนบุรี	6	1.50
550	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – แอปปี้แลนด์	3	0.75

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในการเดินทาง ในเขตการเดินรถที่ 2 มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 26 คิดเป็นร้อยละ 10.50 (มีนบุรี – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ) รองลงมา ได้แก่ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 502 (มีนบุรี – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ) คิดเป็นร้อยละ 2.50 และรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 501 (มีนบุรี – หัวลำโพง) คิดเป็นร้อยละ 2.25 (ดูรายละเอียดได้ที่ ภาคผนวก หน้า 55-60)



ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินรถ  
ที่ 3 ที่ใช้บริการมากที่สุด

สาย	เส้นทาง	จำนวน	ร้อยละ
23	ลำโพง – เทเวศร์	23	5.75
25	ปากน้ำ – ท่าช้าง	17	4.25
102	ปากน้ำ – สมุทรปราการ	10	2.50
142	ปากน้ำ – การเคหะธนบุรี	15	3.75
145	ปากน้ำ – สวนจตุจักร	1	0.25
508	ปากน้ำ – ท่าราชวรดิษฐ์	6	1.50
511	ปากน้ำ – สายใต้ใหม่	23	5.75
513	ลำโพง – รังสิต	7	1.75
536	ปากน้ำ – หมอชิต 2	8	2.00
553	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – สมุทรปราการ	3	0.75
552A	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – อุแพรक्षा	2	0.50

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในการเดินทาง ในเขตการเดินรถที่ 3 มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 23 (ลำโพง – เทเวศร์) และรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 511 (ปากน้ำ – สายใต้ใหม่) มีการใช้บริการเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.75 รองลงมา รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 25 (ปากน้ำ – ท่าช้าง) คิดเป็นร้อยละ 4.25 และรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 142 (ปากน้ำ – เทหะธนบุรี) คิดเป็นร้อยละ 3.75 (ดูรายละเอียดได้ที่ภาคผนวก หน้า 61-64)

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินรถ  
ที่ 4 ที่ใช้บริการมากที่สุด

สาย	เส้นทาง	จำนวน	ร้อยละ
4	ท่าเรือคลองเตย – ท่าอากาศยานเจริญ	6	1.50
47	กรมศุลกากร – กรมที่ดิน	4	1.00
62	สาธูประดิษฐ์ – อนุสาวรีย์ชัยฯ	2	0.50
72	ท่าเรือคลองเตย – เทเวศร์	4	1.00
77	อุสาธูประดิษฐ์ – หมอชิต 2	5	1.25
136	อุคลองเตย – หมอชิตใหม่	6	1.50
137	(วงกลม)รามคำแหง – รัชดาภิเษก	9	2.25
205	กรมศุลกากร – รัชดาตอนล่าง	6	1.50
551	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – อนุสาวรีย์ชัยฯ	1	0.25
552	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – คลองเตย	4	1.00

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับ  
อากาศในการเดินทาง ในเขตการเดินรถที่ 4 มากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่รถโดยสารประจำทางปรับ  
อากาศ สาย 137 ((วงกลม) รามคำแหง – รัชดาภิเษก) คิดเป็นร้อยละ 2.25 รองลงมา ได้แก  
รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 4 (ท่าเรือคลองเตย – ท่าอากาศยานเจริญ) รถโดยสารประจำทาง  
ปรับอากาศ สาย 136 (อุคลองเตย – หมอชิตใหม่) และรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 205  
(กรมศุลกากร – รัชดาตอนล่าง) มีการใช้บริการในจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และรถโดยสาร  
ประจำทางปรับอากาศ สาย 77 (สาธูประดิษฐ์ – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ) คิดเป็นร้อยละ 1.25  
(ดูรายละเอียดได้ที่ภาคผนวก หน้า 65-68)

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินทาง  
ที่ 5 ที่ใช้บริการมากที่สุด

สาย	เส้นทาง	จำนวน	ร้อยละ
20	ป้อมพระจุลฑา – ท่าน้ำดินแดง	4	1.00
21	แฟลตทุ่งครุ – จุฬาฯ	9	2.25
37	แจรงร้อน – มหานคร	3	0.75
75	สวนธนบุรีรมย์ – หัวลำโพง	1	0.25
76	แสมดำ – เพลินจิต	8	2.00
82	พระประแดง – สนามหลวง	4	1.00
105	มหาชัยเมืองใหม่ – คลองสาน	7	1.75
138	พระประแดง – สวนจตุจักร	7	1.75
140	แสมดำ – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	28	7.00
141	มหาชัยเมืองใหม่ – จุฬาฯ	18	4.50
558	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – เซ็นทรัลพระราม 2	4	1.00

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในการเดินทาง ในเขตการเดินทางที่ 5 มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 140 (แสมดำ – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ) คิดเป็นร้อยละ 7.00 รองลงมา ได้แก่ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 141 (มหาชัยเมืองใหม่ – จุฬาฯ) คิดเป็นร้อยละ 4.50 และรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 21 (แฟลตทุ่งครุ – จุฬาฯ) คิดเป็นร้อยละ 2.25 (ดูรายละเอียดได้ที่ภาคผนวก หน้า 69-72)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินรถ  
ที่ 6 ที่ใช้บริการมากที่สุด

สาย	เส้นทาง	จำนวน	ร้อยละ
79	พุทธมณฑลสาย 2 – ราชประสงค์	5	1.25
80	วัดศรีนวลฯ – สนามหลวง	37	9.25
84ก	ม.มหิดลศาลายา – คลองสาน	33	8.25
91	หมู่บ้านเศรษฐกิจ – สนามหลวง	27	6.75
509	บางแค – หมอชิต 2	14	3.50
515	ม.มหิดลศาลายา – อนุสาวรีย์ชัยฯ	8	2.00
556	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – สายใต้	4	1.00

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับ  
อากาศในการเดินทาง ในเขตการเดินรถที่ 6 มากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่รถโดยสารประจำทางปรับ  
อากาศ สาย 80 (วัดศรีนวลฯ – สนามหลวง) คิดเป็นร้อยละ 9.25 รองลงมา ได้แก่ รถโดยสารประจำ  
ทางปรับอากาศ สาย 84ก ( มหาวิทยาลัยมหิดลศาลายา – คลองสาน) คิดเป็นร้อยละ 8.25 และ  
รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 91 (หมู่บ้านเศรษฐกิจ – สนามหลวง) คิดเป็นร้อยละ 6.75  
(ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก หน้า 73-75)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินรถ  
ที่ 7 ที่ใช้บริการมากที่สุด

สาย	เส้นทาง	จำนวน	ร้อยละ
16	อู่ศรีนครคีต – สุรวงศ์	2	0.50
18	อู่ท่าอิฐ – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	3	0.75
32	ปากเกร็ด – วัดโพธิ์	6	1.50
50	พระราม 7 – ร.พ.จุฬา	2	0.50
63	ตลาด อดต.3 – อนุสาวรีย์ชัยฯ	5	1.25
66	ประชาชนิเวณค่น2 – สายใต้ใหม่	10	2.50
70	ประชาชนิเวณค่น3 – สนามหลวง	12	3.00
97	กระทรวงสาธารณสุข – ร.พ.สงฆ์	2	0.50
114	ตลาด อดต.3 – ลำลูกกา	19	4.75
134	หมู่บ้านบางบัวทอง – หมอชิต2	16	4.00
166	เมืองทองธานี – อนุสาวรีย์ชัยฯ	2	0.50
203	ตลาด อดต.3 – สนามหลวง	5	0.50
505	ปากเกร็ด – สวนลุมพินี	3	0.75
516	บางบัวทอง – เทเวศร์	1	0.25

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับ  
อากาศในการเดินทาง ในเขตการเดินรถที่ 7 มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถโดยสารประจำทางปรับ  
อากาศ สาย 114 (ตลาด อดต.3 – ลำลูกกา) คิดเป็นร้อยละ 4.75 รองลงมา ได้แก่ รถโดยสารประจำ  
ทางปรับอากาศ สาย 134 (หมู่บ้านบางบัวทอง – หมอชิต 2) คิดเป็นร้อยละ 4.00 และรถโดยสาร  
ประจำทางปรับอากาศ สาย 70 (ประชาชนิเวณค่น 3 – สนามหลวง) คิดเป็นร้อยละ 1.25 (ดูรายละเอียด  
เพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก หน้า 76-81)

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินทาง  
ที่ 8 ที่ใช้บริการมากที่สุด

สาย	เส้นทาง	จำนวน	ร้อยละ
22	วัดบึงทองหลาง – สาธูประดิษฐ์	6	1.50
24	ประชานิเวศน์ 3 – อนุสาวรีย์ชัยฯ	6	1.50
36	วัดบึงทองหลาง – ทำนํ้าสี่พระยา	4	1.00
49	หมอชิตใหม่ – หัวลำโพง	3	0.75
73	วัดบึงทองหลาง – สะพานพุทธ	4	1.00
204	กทม.2 – ทำนํ้าราชวงศ์	5	1.25

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศในการเดินทาง ในเขตการเดินทางที่ 8 มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 22 (วัดบึงทองหลาง – สาธูประดิษฐ์) และรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 24 (ประชานิเวศน์ 3 – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ) มีความนิยมใช้เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.50 รองลงมาได้แก่รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 204 (กทม.2 – ทำนํ้าราชวงศ์) คิดเป็นร้อยละ 1.25 รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 36 (วัดบึงทองหลาง – ทำนํ้าสี่พระยา) และรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย 73 (วัดบึงทองหลาง – สะพานพุทธ) มีความนิยมใช้เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.00 (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก หน้า 82-85)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การ  
ขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความ  
พึงพอใจความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความพึงพอใจความ เป็นรูปธรรมของ การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.สภาพรถโดยสาร ประจำทางปรับ อากาศทั้งภายนอก และภายใน	27 (6.75)	144 (36.00)	205 (51.25)	16 (4.00)	8 (2.00)	400 (100.00)	3.42 (ปานกลาง)	4
2.ความสะอาดของ รถโดยสารประจำ ทางปรับอากาศ ของ ขสมก.	26 (6.50)	130 (32.50)	203 (50.75)	33 (8.25)	8 (2.00)	400 (100.00)	3.33 (ปานกลาง)	8
3.ความปลอดภัยจาก ของตัวรถโดยสาร ปรับอากาศของ ขสมก.	28 (7.00)	147 (36.75)	186 (46.50)	30 (7.50)	9 (2.25)	400 (100.00)	3.39 (ปานกลาง)	6
4. การ รักษา สิ่ง แวดล้อมวันดำ/ มลพิษ	32 (8.00)	101 (25.25)	166 (41.50)	84 (21.00)	17 (4.25)	400 (100.00)	3.12 (ปานกลาง)	9
5.ระบบเครื่องทำ ความเย็น, ที่นั่ง โดยสาร และ อุปกรณ์อื่นภายใน รถ	33 (8.25)	149 (37.25)	154 (38.50)	53 (13.25)	11 (2.75)	400 (100.00)	3.35 (ปานกลาง)	7
6.ความสะอาด / การ แต่งกายของ พนักงานขับรถ	49 (12.25)	173 (43.25)	153 (38.25)	21 (5.25)	4 (1.00)	400 (100.00)	3.61 (มาก)	1
7.ความสะอาด / การ แต่งกายของ พนักงานเก็บ ค่าโดยสาร	41 (10.25)	175 (43.75)	160 (40.00)	19 (4.75)	5 (1.25)	400 (100.00)	3.52 (มาก)	3

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8.ความสะอาด / การแต่งกายของพนักงานตรวจตัว	42 (10.50)	187 (46.75)	150 (37.50)	17 (4.25)	4 (1.00)	400 (100.00)	3.61 (มาก)	1
9.มีแผ่นป้ายบอกทางผ่านข้างตัวรถชัดเจน	40 (10.00)	155 (38.75)	142 (35.50)	57 (14.25)	6 (1.50)	400 (100.00)	3.42 (ปานกลาง)	4
10.มีการบอกชื่อถึงที่หมายล่วงหน้าก่อนจอดทุกครั้ง	25 (6.25)	82 (20.50)	144 (36.00)	116 (29.00)	33 (8.25)	400 (100.00)	2.87 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม							3.36	ปานกลาง

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

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ในความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.36 ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาด การแต่งกายของพนักงานขับรถ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ความสะอาด การแต่งกายของพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพรถโดยสารประจำทางปรับอากาศทั้งภายนอกและภายใน มีค่าเฉลี่ย 3.42 มีแผ่นป้ายบอกทางผ่านข้างตัวรถชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.42 ความปลอดภัยจากของตัวรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ของ ขสมก. มีค่าเฉลี่ย 3.39 ระบบเครื่องทำความเย็น ที่นั่งโดยสารและอุปกรณ์อื่นภายในรถ มีค่าเฉลี่ย 3.35 ความสะอาดของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. มีค่าเฉลี่ย 3.33 การรักษาสีเงาแวเคลือบ ควันดำ และมลพิษ มีค่าเฉลี่ย 3.12 และมีการบอกชื่อถึงที่หมายล่วงหน้าก่อนจอดทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 2.87



ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้า	31 (7.75)	131 (32.75)	188 (47.00)	45 (11.25)	5 (1.25)	400 (100.00)	3.35 (ปานกลาง)	2
2. มีการให้บริการตรงตามที่เสนอแก่ลูกค้า	19 (4.75)	112 (28.00)	205 (51.25)	54 (13.50)	10 (2.50)	400 (100.00)	3.19 (ปานกลาง)	3
3. มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอแก่ลูกค้า	24 (6.00)	105 (26.25)	198 (49.50)	61 (15.25)	12 (3.00)	400 (100.00)	3.17 (ปานกลาง)	4
4. เรียกเก็บค่าโดยสารถูกต้องตรงตามระยะทาง	70 (17.50)	151 (37.75)	150 (37.50)	25 (6.25)	4 (1.00)	400 (100.00)	3.65 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.33 ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจได้โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การเรียกเก็บค่าโดยสารถูกต้องตรงตามระยะทาง มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.35 มีการให้บริการตรงตามที่เสนอแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.19 และมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.17

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้า

ความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ	38 (9.50)	127 (31.75)	194 (48.50)	31 (7.75)	10 (2.50)	400 (100.00)	3.38 (ปานกลาง)	1
2. มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	32 (8.00)	128 (32.00)	202 (50.50)	29 (7.25)	9 (2.25)	400 (100.00)	3.36 (ปานกลาง)	2
3. มีการให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันที	88 (9.50)	105 (26.25)	196 (49.00)	48 (12.00)	13 (3.25)	400 (100.00)	3.27 (ปานกลาง)	3
4. มีการให้ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	30 (7.50)	106 (26.50)	208 (52.00)	47 (11.75)	9 (2.25)	400 (100.00)	3.25 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.31 ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.38 มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.36 มีการให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันที มีค่าเฉลี่ย 3.27 และมีการให้ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.25

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ความพึงพอใจต่อการ ให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ความสามารถในการ ขับเคลื่อนของพนักงาน ขับรถโดยสารประจำ ทางที่ให้บริการแก่ ลูกค้า	43 (10.75)	142 (35.50)	172 (43.00)	34 (8.50)	9 (2.25)	400 (100.00)	3.44 (ปานกลาง)	2
2.การมีมนุษยสัมพันธ์ ในการให้บริการของ พนักงานขับรถ	18 (4.50)	112 (28.00)	190 (47.50)	71 (17.75)	9 (2.25)	400 (100.00)	3.15 (ปานกลาง)	6
3.การมีมนุษยสัมพันธ์ ในการให้บริการของ พนักงานเก็บค่า โดยสาร	24 (6.00)	111 (27.75)	193 (48.25)	60 (15.00)	12 (3.00)	400 (100.00)	3.19 (ปานกลาง)	5
4.การมีมนุษยสัมพันธ์ ในการให้บริการของ พนักงานตรวจตั๋ว	17 (4.25)	128 (32.00)	193 (48.25)	53 (13.25)	9 (2.25)	400 (100.00)	3.23 (ปานกลาง)	4
5.มีความปลอดภัยจาก การใช้บริการ	25 (6.25)	136 (34.00)	190 (47.50)	35 (8.75)	14 (3.50)	400 (100.00)	3.31 (ปานกลาง)	3
6. การ ให้บริการมี มาตรฐาน ISOรองรับ	51 (12.75)	140 (35.00)	158 (39.50)	40 (10.00)	11 (2.75)	400 (100.00)	3.45 (ปานกลาง)	1

ค่าเฉลี่ยรวม

3.29

ปานกลาง

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านการให้ความ  
มั่นใจแก่ลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม  
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการมีมาตรฐาน ISO รองรับ มีค่าเฉลี่ย 3.45  
ความสามารถในการจับจีของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.44  
มีความปลอดภัยจากการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.31 การมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน  
ตรวจตั๋ว มีค่าเฉลี่ย 3.23 การมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสาร  
มีค่าเฉลี่ย 3.19 และการมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงานขับรถ มีค่าเฉลี่ย 3.15

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is an elephant standing and facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a sunburst or flame-like symbol. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ความพึงพอใจต่อการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.มีการสอบถามจุดหมายในการเดินทางของผู้ใช้บริการ	37 (9.25)	121 (30.25)	160 (40.00)	64 (16.00)	18 (4.50)	400 (100.00)	3.24 (ปานกลาง)	2
2.มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าเมื่อประสบปัญหาในการเดินทาง	43 (10.75)	112 (28.00)	176 (44.00)	57 (14.25)	12 (3.00)	400 (100.00)	3.29 (ปานกลาง)	1
3.ให้ความสนใจและเอาใจใส่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง	26 (6.50)	107 (26.75)	175 (43.75)	72 (18.00)	20 (5.00)	400 (100.00)	3.12 (ปานกลาง)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.21</b>	<b>ปานกลาง</b>

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

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความพึงพอใจในด้านการให้ความเข้าใจและรู้จักลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าเมื่อประสบปัญหาในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 มีการสอบถามจุดหมายในการเดินทางของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.24 และให้ความสนใจและเอาใจใส่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.12

**ตารางที่ 4.20** แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

รายการความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.36	ปานกลาง
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	3.33	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.31	ปานกลาง
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.29	ปานกลาง
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.21	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.31</b>	<b>ปานกลาง</b>

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

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ซึ่งในความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เมื่อนำมาเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ผลดังนี้ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมาตามลำดับได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.31 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.29 และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.21

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชน  
กรุงเทพ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ  
ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก.

ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ รถโดยสารประจำทางปรับ อากาศของ ขสมก.	ระดับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.จำนวนรถโดยสารประจำทาง ปรับอากาศไม่เพียงพอ	50 (12.50)	116 (29.00)	174 (43.50)	49 (12.25)	11 (2.75)	400 (100.00)	3.36 (ปานกลาง)	1
2.สภาพภายในตัวรถโดยสาร ประจำทางปรับอากาศไม่ สะอาด	18 (4.50)	80 (20.00)	223 (55.75)	70 (17.50)	9 (2.25)	400 (100.00)	3.07 (ปานกลาง)	5
3. ความไม่ปลอดภัยจากอุปกรณ์ ภายในตัวรถโดยสารประจำ ทางปรับอากาศ	17 (4.25)	65 (16.25)	223 (55.75)	83 (20.75)	12 (3.00)	400 (100.00)	2.98 (ปานกลาง)	6
4.หยุดรถ / ออกรถกระชากไม่ นุ่มนวล	41 (10.25)	117 (29.25)	168 (42.00)	62 (15.50)	12 (3.00)	400 (100.00)	3.28 (ปานกลาง)	2
5.การขับรถเร็ว / หวาดเสียว น่ากลัว	37 (9.25)	111 (27.75)	157 (39.25)	77 (19.25)	18 (4.50)	400 (100.00)	3.18 (ปานกลาง)	4
6.การจอดรถรับส่งไม่ตรงป้าย	25 (6.25)	77 (19.25)	162 (40.50)	109 (27.25)	27 (6.75)	400 (100.00)	2.91 (ปานกลาง)	8
7.จำนวนพนักงานขับรถที่ ให้บริการมีไม่เพียงพอ	19 (4.75)	67 (16.75)	193 (48.25)	102 (25.50)	19 (4.75)	400 (100.00)	2.91 (ปานกลาง)	9
8.จำนวนพนักงานเก็บค่า โดยสารที่ให้บริการมีไม่ เพียงพอ	12 (3.00)	61 (15.25)	192 (48.00)	112 (28.00)	23 (5.75)	400 (100.00)	2.82 (ปานกลาง)	12
9.จำนวนพนักงานตรวจตั๋วที่ ให้บริการมีไม่เพียงพอ	15 (3.75)	53 (13.25)	208 (52.00)	100 (25.00)	24 (6.00)	400 (100.00)	2.84 (ปานกลาง)	11
10.การเร่งรัดผู้โดยสารเวลาขึ้น หรือลงรถเมื่อใช้บริการ	53 (13.25)	94 (23.50)	166 (41.50)	67 (16.75)	20 (5.00)	400 (100.00)	3.23 (ปานกลาง)	3

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. (ต่อ)

ปัญหาที่เกิดจากการใช้ บริการรถโดยสารประจำทาง ปรับอากาศของ ขสมก.	ระดับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.1. การแต่งกาย/ กิริยามารยาท / การพูดจาไม่สุภาพของ พนักงานขับรถ	21 (5.25)	73 (18.25)	193 (48.25)	84 (21.00)	29 (7.25)	400 (100.00)	2.93 (ปานกลาง)	7
1.2. การแต่งกาย/ กิริยามารยาท / การพูดจาไม่สุภาพของ พนักงานเก็บค่าโดยสาร	16 (4.00)	81 (20.25)	182 (45.50)	91 (22.75)	30 (7.50)	400 (100.00)	2.91 (ปานกลาง)	10
13. การแต่งกาย/ กิริยามารยาท / การพูดจาไม่สุภาพของ พนักงานตรวจตั๋ว	18 (4.50)	53 (13.25)	196 (49.00)	97 (24.25)	36 (9.00)	400 (100.00)	2.80 (ปานกลาง)	12
ค่าเฉลี่ยรวม						3.01	ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาที่น้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาที่น้อย 2.50-3.49 ปัญหาปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหาที่มาก 4.50-5.00 ปัญหาที่มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหา ได้แก่ จำนวนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศมีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.36 หุตุรถและ ออกรถกระชากไม่นุ่มนวล มีค่าเฉลี่ย 3.28 การเร่งรัดผู้โดยสารเวลาขึ้นหรือลงรถเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ขับรถเร็ว หวาดเสียวน่ากลัว มีค่าเฉลี่ย 3.18 สภาพภายในตัวรถโดยสารประจำทางปรับอากาศไม่สะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.07 ความไม่ปลอดภัยจากอุปกรณ์ภายใน ตัวรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ มีค่าเฉลี่ย 2.98 การแต่งกาย กิริยามารยาทพูดจาไม่สุภาพของพนักงานขับรถ มีค่าเฉลี่ย 2.93 การจอดรถรับส่งไม่ตรงป้าย จำนวนพนักงานขับรถที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ และการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูดจาไม่สุภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาเท่ากัน 2.91 จำนวนพนักงานตรวจตั๋วที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.84 จำนวนพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.82 และการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูดจาไม่สุภาพของพนักงานตรวจตั๋ว มีค่าเฉลี่ย 2.80