

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ให้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 200 ราย โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ใช้บริการจำนวน 200 ราย เก็บตัวอย่างตามเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 4 เส้นทางเท่าๆ กัน คือ 50 รายต่อเส้นทาง ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.25 เพศชาย ร้อยละ 46.75 อายุระหว่าง 15 – 24 ปี มากที่สุด ร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ 25 – 34 ปี ร้อยละ 26.25 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 77.50 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 17.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 47.25 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 20.00 เป็นนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 36.75 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.75 รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 25.50 ยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ มากที่สุด ร้อยละ 30.00 เท่ากัน รองลงมาคือ รถสองแถว (สี่ล้อแดง) ร้อยละ 22.75

เมื่อพิจารณาตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.50 เพศชาย ร้อยละ 47.50 ส่วนใหญ่มีอายุ

15 – 24 ปี ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ 25 – 34 ปี ร้อยละ 22.50 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 79.50 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 17.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 24.50 เป็นนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 41.50 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.00 รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 23.00 ยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ รถจักรยานยนต์ มากที่สุด ร้อยละ 26.00 รองลงมาคือ รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 24.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.00 เพศชาย ร้อยละ 46.00 มีอายุ 15 – 24 ปี มากที่สุด ร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ 25 – 34 ปี ร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 75.50 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 18.00 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 50.50 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 17.00 เป็นนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 20.00 รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 29.00 รองลงมาคือ 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 28.00 ยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ รถยนต์ส่วนบุคคล มากที่สุด ร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ รถจักรยานยนต์ ร้อยละ 34.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ สายที่ 6 รอบเมืองเชียงใหม่ วนซ้าย-วณขวา ร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ สายที่ 13 อาเขต-สถานีรถไฟเชียงใหม่-เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ร้อยละ 38.00 ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่บ่อยที่สุด คือ 12.01 – 15.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ 15.01 – 18.00 น. ร้อยละ 26.50 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการรอรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในบริเวณป้ายจอดรถ 10 - 20 นาที มากที่สุด ร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ 21 - 30 นาที ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่บ่อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน มากที่สุด ร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ 1 – 3 ครั้ง/เดือน เหตุผลที่

เลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มากที่สุด ร้อยละ 23.50 รองลงมาคือ ค่าโดยสารมีราคาถูก และเป็นมาตรฐาน ร้อยละ 16.50

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับบุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย ส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสม ร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ไม่เหมาะสม ร้อยละ 4.00 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บในปัจจุบันไม่เหมาะสม มีเหตุผลหรือข้อเสนอแนะคือ เห็นว่าควรจัดเก็บค่าโดยสารตามระยะทาง ร้อยละ 2.00 รองลงมาคือ ค่าโดยสารแพงเกินไป โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องต่อรถหลายสายเพื่อไปถึงจุดหมาย นักศึกษานอกเครื่องแบบควรจัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย ควรจัดเก็บค่าโดยสารเป็น 2 อัตรา ตามระยะทาง คือ ระยะสั้น 10 บาทต่อคน ตลอดสาย และ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และควรจัดเก็บค่าโดยสารในอัตราที่เท่ากันทุกคน ร้อยละ 0.50 เท่ากัน

มีการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จากบนตัวรถ หรือป้ายหน้ารถ ร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ เพื่อน ร้อยละ 30.50

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับบุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย ส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสม ร้อยละ 95.50 รองลงมาคือ ไม่เหมาะสม ร้อยละ 4.50 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่คิดว่าอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บในปัจจุบันไม่เหมาะสม มีเหตุผลหรือข้อเสนอแนะคือ เห็นว่าควรจัดเก็บค่าโดยสารตามระยะทาง และค่าโดยสารแพง ร้อยละ 0.50 เท่ากัน

มีการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จากบนตัวรถ หรือป้ายหน้ารถ มากที่สุด ร้อยละ 41.50 รองลงมาคือ เพื่อน ร้อยละ 27.00

**ตารางที่ 45 แสดงข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่ ในลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ**

บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่	ข้อมูลการใช้บริการ	ร้อยละ
เส้นทางที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่	สายที่ 6 รอบเมืองเชียงใหม่ วนซ้าย- วนขวา	57.50
ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่บ่อยที่สุด	12.01 – 15.00 น.	32.00
เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการรอรถโดยสารประจำทางปรับ อากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในบริเวณป้ายจอดรถ	10 - 20 นาที	40.00
ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่	น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	32.50
เหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับ อากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	23.50
ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับ บุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และ สำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องบินใน อัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย	เหมาะสม	96.00
แหล่งข้อมูลในการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริการรถ โดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	จากบนตัวรถ หรือป้ายหน้ารถ	51.50

**ตารางที่ 46 แสดงข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่ ในลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ**

บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่	ข้อมูลการใช้บริการ	ร้อยละ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับ บุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และ สำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องบินใน อัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย	เหมาะสม	95.50
แหล่งข้อมูลในการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริการรถ โดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	จากบนตัวรถ หรือป้ายหน้ารถ	41.50

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในอนาคตที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทาง ปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ความคาดหวังในอนาคตที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พบว่าระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านต่างๆ ทั้ง 7 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านผลิตภัณฑ์ แบ่งเป็น ด้านบริการรถรับและส่งผู้โดยสาร และด้านบริการจุดพักรถและป้ายจอดรถ ดังนี้

ด้านบริการรถรับและส่งผู้โดยสาร

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีการพัฒนาให้มีเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ และเครื่องเก็บตั๋วอัตโนมัติ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการเดินรถไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้ จัดเส้นทางเดินรถให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเมืองเชียงใหม่ และมีการกำหนดเส้นทางเดินรถชัดเจน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีการพัฒนาให้มีเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ และเครื่องเก็บตั๋วอัตโนมัติ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดเส้นทางเดินรถชัดเจน มีการเดินรถไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้ และจัดเส้นทางเดินรถให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเมืองเชียงใหม่

ด้านบริการจุดพักรถและป้ายจอดรถ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสาร ประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริเวณป้ายจอดรถมีที่นั่ง หลังคาคลุม เพื่อบังแดดและฝนให้แก่

ผู้โดยสาร บริเวณป้ายจอดครมมีข้อมูลแสดงหมายเลขเส้นทางเดินรถที่วิ่งผ่าน เช่น สายที่ 2, 6 และ 11 เป็นต้น และบริเวณป้ายจอดครมมี “แผนที่แสดงเส้นทางเดินรถ” ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริเวณป้ายจอดครมที่นั่ง หลังคาคลุม เพื่อบังแดดและฝนให้แก่ผู้โดยสาร บริเวณป้ายจอดครมมี “แผนที่แสดงเส้นทางเดินรถ” ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และบริเวณป้ายจอดครมมีข้อมูลแสดงหมายเลขเส้นทางเดินรถที่วิ่งผ่าน เช่น สายที่ 2, 6 และ 11 เป็นต้น

ด้านราคา

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ จัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ตลอดสาย และมีการกำหนดราคาค่าโดยสารสำหรับพระภิกษุ นักเรียน นักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราที่ต่ำกว่าบุคคลทั่วไป และจัดให้มีตั๋วเดือน/ตั๋วสัปดาห์ที่มีราคาเฉลี่ยต่อครั้งของการเดินทางถูกลง

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดราคาค่าโดยสารสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราที่ต่ำกว่าบุคคลทั่วไป จัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ตลอดสาย และจัดให้มีตั๋วเดือน/ตั๋วสัปดาห์ที่มีราคาเฉลี่ยต่อครั้งของการเดินทางถูกลง

ด้านการจัดจำหน่าย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถ ท่าเลที่ตั้งของจุดพักรถ (ท่ารถ) อยู่ใกล้แหล่งคมนาคม และจัดให้มีรูปแบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารให้หลากหลายมากขึ้น สำหรับผู้ให้บริการเป็นประจำ เช่น ตั๋วเดือน ตั๋วสัปดาห์ ฯลฯ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งของจุด

พักรด (ท่ารถ) อยู่ใกล้แหล่งคมนาคม จัดให้มีรูปแบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารให้หลากหลายมากขึ้น สำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ เช่น ตั๋วเดือน ตั๋วสัปดาห์ ฯลฯ และมีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านเสนอบริการรถโดยสารประจำทางโดยใช้พนักงานขาย อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ จัดการณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเส้นทางเดินรถให้ทราบ และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ทดลองใช้บริการรถโดยสารประจำทางฟรี เช่น จัดให้บริการในช่วงวันเด็ก

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านเสนอบริการรถโดยสารประจำทางโดยใช้พนักงานขาย และมีการส่งข้อมูลข่าวสารบริการรถโดยสารประจำทางในรูปแบบต่างๆ เช่น จดหมายตรง e-mail ฯลฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ จัดการณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเส้นทางเดินรถให้ทราบ และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ทดลองใช้บริการรถโดยสารประจำทางฟรี เช่น จัดให้บริการในช่วงวันเด็ก

ด้านบุคลากร

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎหมาย และพนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม และพนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎหมาย พนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม และพนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ

ด้านกระบวนการให้บริการ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้วจึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ มีการกำหนดเวลาออกรถ และไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดแน่นอน และพนักงานประจำรถทอนเงินค่าโดยสารอย่างถูกต้อง

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้วจึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ พนักงานประจำรถทอนเงินค่าโดยสารอย่างถูกต้อง และพนักงานขับรถจอดรับ-ส่งผู้โดยสารตรงตามป้ายจอดรถ และมีการกำหนดเวลาออกรถและไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดแน่นอน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก มีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน และพนักงานแต่งเครื่องแบบพนักงาน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก มีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน และหมายเลขเส้นทางเดินรถมีรูปแบบ และขนาดตัวอักษรใหญ่ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

ตารางที่ 47 แสดงความคาดหวังในปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ลักษณะการเคยใช้บริการ	
	เคยใช้บริการ	ไม่เคยใช้บริการ
1. ด้านผลิตภัณฑ์ 1.1 ด้านบริการรถรับและส่งผู้โดยสาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการเดินรถไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้ 2. จัดเส้นทางรถให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเมืองเชียงใหม่ 3. มีการกำหนดเส้นทางรถชัดเจน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดเส้นทางรถชัดเจน 2. มีการเดินรถไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้ 3. จัดเส้นทางรถให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเมืองเชียงใหม่
1.2 ด้านบริการจุดพักรถและป้ายจอดรถ	<ol style="list-style-type: none"> 1. บริเวณป้ายจอดรถมีที่นั่ง หลังคาคลุม เพื่อบังแดดและฝนให้แก่ผู้โดยสาร 2. บริเวณป้ายจอดรถมีข้อมูลแสดงหมายเลขเส้นทางเดินรถที่วิ่งผ่าน เช่น สายที่ 2, 6 และ 11 เป็นต้น 3. บริเวณป้ายจอดรถมี “แผนที่แสดงเส้นทางเดินรถ” ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. บริเวณป้ายจอดรถมีที่นั่ง หลังคาคลุม เพื่อบังแดดและฝนให้แก่ผู้โดยสาร 2. บริเวณป้ายจอดรถมี “แผนที่แสดงเส้นทางเดินรถ” ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย 3. บริเวณป้ายจอดรถมีข้อมูลแสดงหมายเลขเส้นทางเดินรถที่วิ่งผ่าน เช่น สายที่ 2, 6 และ 11 เป็นต้น
2. ด้านราคา	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ตลอดสาย และมีการกำหนดราคาค่าโดยสารสำหรับพระภิกษุ นักเรียน นักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราที่ต่ำกว่าบุคคลทั่วไป 2. จัดให้มีตั๋วเดือน/ตั๋วสัปดาห์ที่มีราคาเฉลี่ยต่อครั้งของการเดินทางถูกลง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดราคาค่าโดยสารสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราที่ต่ำกว่าบุคคลทั่วไป 2. จัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ตลอดสาย 3. จัดให้มีตั๋วเดือน/ตั๋วสัปดาห์ที่มีราคาเฉลี่ยต่อครั้งของการเดินทางถูกลง
3. ด้านการจัดจำหน่าย	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถ 2. ทำเลที่ตั้งของจุดพักรถ (ท่ารถ) อยู่ใกล้แหล่งคมนาคม 3. จัดให้มีรูปแบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารให้หลากหลายมากขึ้น สำหรับผู้ให้บริการเป็นประจำ เช่น ตั๋วเดือน ตั๋วสัปดาห์ ฯลฯ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทำเลที่ตั้งของจุดพักรถ (ท่ารถ) อยู่ใกล้แหล่งคมนาคม 2. จัดให้มีรูปแบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารให้หลากหลายมากขึ้น สำหรับผู้ให้บริการเป็นประจำ เช่น ตั๋วเดือน ตั๋วสัปดาห์ ฯลฯ 3. มีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถ

ตารางที่ 47 แสดงความคาดหวังในปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ลักษณะการเคยใช้บริการ	
	เคยใช้บริการ	ไม่เคยใช้บริการ
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดการรณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเส้นทางรถให้ทราบ 3. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ทดลองใช้บริการรถโดยสารประจำทางฟรี เช่น จัดให้บริการในช่วงวันเด็ก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดการรณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเส้นทางเดินรถให้ทราบ 3. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ทดลองใช้บริการรถโดยสารประจำทางฟรี เช่น จัดให้บริการในช่วงวันเด็ก
5. ด้านบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎหมาย และพนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม 2. พนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎหมาย 2. พนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม 3. พนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ
6. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้ว จึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ 2. มีการกำหนดเวลาออกรถ และไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดแน่นอน 3. พนักงานประจำรถทอนเงินค่าโดยสารอย่างถูกต้อง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้ว จึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ 2. พนักงานประจำรถทอนเงินค่าโดยสารอย่างถูกต้อง 3. มีการกำหนดเวลาออกรถและไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดแน่นอน และพนักงานขับรถจอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารตรงตามป้ายจอดรถ
7. ด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก 2. มีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน 3. พนักงานแต่งเครื่องแบบพนักงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก 2. มีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน 3. หมายเลขเส้นทางเดินรถมีรูปแบบและขนาดตัวอักษรใหญ่ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีปัญหาในการใช้บริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มากที่สุดคือ ใ้เวลารอนาน ร้อยละ 24.50 รองลงมาคือ ไม่ทราบเส้นทางการเดินรถ ร้อยละ 6.50 พนักงาน (บางคน) ขับรถเร็วและประมาท ไม่เดินรถชิดทางซ้ายให้ใกล้กับป้ายจอดรถ เป็นอันตรายต่อผู้โดยสารและผู้ขับขีรถคันอื่น ร้อยละ 5.50 ป้ายจอดรถมีน้อยไม่ครอบคลุมและผู้โดยสารไม่ทราบว่ามียู่บริเวณใดบ้าง และไม่ทราบเวลาการเดินรถและเวลาในการเดินรถไม่แน่นอนทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถวางแผนการเดินทางได้ จึงเลือกใช้ยานพาหนะอื่นแทนหรือเลิกใช้บริการ ร้อยละ 4.50 เท่ากัน ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มากที่สุดคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนทั้งในเขตเมืองเชียงใหม่และนักท่องเที่ยวทราบข้อมูลเส้นทางเดินรถ เวลาการเดินรถ และค่าโดยสาร โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ ป้ายโฆษณา และวิทยุท้องถิ่น เช่น ร่วมด้วยช่วยกัน และสถานีโทรทัศน์ ช่อง 11 เป็นต้น ร้อยละ 20.00 รองลงมาคือ กำหนดเส้นทางเดินรถให้ครอบคลุมเมืองเชียงใหม่ เช่น จัดรถให้บริการผ่านเส้นทางคูเมืองเชียงใหม่โดยรอบ และย่านชุมชนด้านในของคูเมือง มีเส้นทางเดินรถจากถนนช้างเผือก ไปถึง ห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส สาขาคำเที่ยง เพิ่มเส้นทางเดินรถผ่านศูนย์การค้าคาสวนแก้ว เป็นต้น และปรับปรุงเส้นทางเดินรถให้เหมาะสมมากขึ้น เช่น จัดบริการเส้นทางเดินรถใหม่ไม่ให้แออัดมากเกินไป ร้อยละ 15.50 เพิ่มจำนวนรถให้มากขึ้น และมีรถให้บริการเพียงพอในแต่ละเส้นทาง ร้อยละ 15.00 และควรกำหนดเวลาในการเดินรถให้ชัดเจน และเดินรถตรงตามเวลา ร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาคความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ

1. ด้านผลิตภัณฑ์

1.1 ด้านบริการรถรับและส่งผู้โดยสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในเรื่องจัดเส้นทางการเดินทางให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเมืองเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุญส่ง สัตโยภาส, สุรัชย์ คำจิณะ และเกรียงไกร อรุโณทยานันท์ (2544) ที่ศึกษาเรื่องลักษณะและการจัดการระบบของรถโดยสารสาธารณะในเมืองเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังระบบบริการแบบประจำเส้นทาง ควรมีระบบเส้นทางที่ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเมือง และสอดคล้องกับการศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2540) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาเพื่อจัดทำตัวแบบการจัดระบบการจราจรและการขนส่งเมืองภูมิภาค ระยะที่ 2 เมืองพิษณุโลก ที่พบว่า ปัจจัยด้านเส้นทางและพื้นที่ให้บริการที่ทำให้รถโดยสารประจำทางของจังหวัดพิษณุโลกประสบความสำเร็จคือ มีการบริการที่ครอบคลุมพื้นที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในเรื่องมีการเดินทางไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้เป็นลำดับแรก ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีการเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทาง โดยผู้โดยสารไม่ทราบล่วงหน้า และมีการเดินทางไม่ตรงกับเส้นทางตามป้ายบอกสถานที่ที่แสดงอยู่บนตัวรถ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสับสน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในเรื่องมีการกำหนดเส้นทางเดินทางเดินรถชัดเจนเป็นลำดับแรก ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ยังไม่ทราบข้อมูลในเรื่องเส้นทางเดินทางเดินรถเพียงพอ

1.2 ด้านบริการจุดพักรถและป้ายจอดรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในเรื่องบริเวณป้ายจอดรถมีที่นั่ง หลังคาคลุม เพื่อบังแดดและฝนให้แก่ผู้โดยสาร บริเวณป้ายจอดรถมีข้อมูลแสดงหมายเลข

เส้นทางเดินรถที่วิ่งผ่าน เช่น สายที่ 2, 6 และ 11 เป็นต้น และบริเวณป้ายจอดรถมี “แผนที่แสดงเส้นทางเดินรถ” ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในเรื่องจัดให้มีตู้เดือน/ตู้สัปดาห์ที่มีราคาเฉลี่ยต่อครั้งของการเดินทางถูกลง เป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของรังสรรค์ อุดมศรี และคณะ (2547) ที่ศึกษาเรื่อง โครงข่ายระบบขนส่งมวลชนที่เหมาะสมสำหรับเมืองเชียงใหม่ ที่พบว่า ควรมีตู้ส่วนลดสำหรับนักเรียนและผู้ใช้ประจำ และสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (2547) ที่ศึกษาเรื่อง การจัดทำแผนแม่บทด้านการขนส่งเพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางคมนาคมและศูนย์กลางภาคเหนือตอนบนของเมืองเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้เดินทางจะมีโอกาสเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทางจากเดิมมาเป็นระบบขนส่งสาธารณะแบบใหม่ที่เสนอให้มากขึ้นถ้าค่าใช้จ่ายในการเดินทางของระบบขนส่งสาธารณะแบบใหม่ลดลงจากระบบขนส่งแบบเดิม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในเรื่องมีการกำหนดราคาค่าโดยสารสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องบินในอัตราที่ต่ำกว่าบุคคลทั่วไปอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเกิดเนื่องจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ เป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด จึงต้องการได้อัตราค่าโดยสารที่ถูกลงสำหรับกลุ่มของตน

3. ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการ มีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในเรื่องทำเลที่ตั้งของจุดพักรถ (ท่ารถ) อยู่ใกล้แหล่งคมนาคม จัดให้มีรูปแบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารให้หลากหลายมากขึ้น สำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ เช่น ตู้เดือน ตู้สัปดาห์ ฯลฯ และมีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถ อยู่ในระดับมาก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในเรื่องจัดการณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเส้นทางเดินรถให้ทราบ และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ทดลองใช้บริการรถโดยสารประจำทางฟรี เช่น จัดให้บริการในช่วงวันเด็ก อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทั้งที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ คือ ควรณรงค์ให้ประชาชนมาใช้บริการมากขึ้น และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและต่อเนื่อง

5. ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในเรื่องพนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุญส่ง สัตโยภาส, สุรัชย์ คำจิณะ และเกรียงไกร อรุโณทยานันท์ (2544) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีมารยาทเหมาะสม และสอดคล้องกับการศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2540) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่ทำให้รถโดยสารประจำทางของจังหวัดพิษณุโลกประสบความสำเร็จคือ พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารมีมารยาทดี

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในเรื่องใช้เวลาในการเดินทางลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางด้วยการขนส่งแบบอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (2547) ที่พบว่า ผู้เดินทางจะมีโอกาสเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางจากเดิมมาเป็นระบบขนส่งสาธารณะแบบใหม่ที่เสนอให้มากขึ้นถ้าเวลาในการเดินทางของระบบขนส่งสาธารณะแบบใหม่ลดลงจากระบบขนส่งแบบเดิม ทั้งนี้อาจเกิดมาจากปัญหาที่พบในการใช้บริการ เช่น ใช้เวลารอรถนาน และใช้ระยะเวลาในการเดินทางนานเมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางด้วยการขนส่งแบบอื่นๆ เช่น เดินทางจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถึงสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 ใช้เวลานานประมาณ 1.30 ชั่วโมง

7. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในเรื่องมีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2540) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสภาพของรถบริการที่ทำให้รถโดยสารประจำทางของจังหวัดพิษณุโลกประสบความสำเร็จคือ รถมีสภาพดี ไม่ทรุดโทรม มีการบำรุงรักษาสม่ำเสมอและพร้อมใช้งานทุกคัน ทำให้ผู้โดยสารมั่นใจในความปลอดภัย

ตารางที่ 48 แสดงปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้วจึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ	กระบวนการให้บริการ	4.28 (มาก)
2	พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎหมายจราจร	บุคลากร	4.24 (มาก)
2	พนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม	บุคลากร	4.24 (มาก)
2	มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.24 (มาก)
5	พนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ	บุคลากร	4.22 (มาก)
6	มีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.21 (มาก)
7	พนักงานประจำรถให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเดินรถ และสามารถตอบข้อสงสัยในการใช้บริการได้	บุคลากร	4.20 (มาก)
8	มีการเดินรถไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้	ผลิตภัณฑ์	4.19 (มาก)
8	มีการกำหนดเวลาออกรถ และ ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดแน่นอน	กระบวนการให้บริการ	4.19 (มาก)
8	พนักงานแต่งเครื่องแบบพนักงาน	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่เพิ่มเติมขึ้นมาจากปัจจัยส่วนประสมการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้วจึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถและขับรถถูกต้องตามกฎหมายจราจร พนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม และพนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.24) เท่ากัน

ตารางที่ 49 แสดงปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.39 (มาก)
2	พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎหมายจราจร	บุคลากร	4.35 (มาก)
2	มีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.35 (มาก)
4	พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้วจึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ	กระบวนการให้บริการ	4.29 (มาก)
5	พนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม	บุคลากร	4.28 (มาก)
6	พนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ	บุคลากร	4.27 (มาก)
7	มีการกำหนดเส้นทางการเดินรถชัดเจน	ผลิตภัณฑ์	4.25 (มาก)
8	มีการเดินรถไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้	ผลิตภัณฑ์	4.23 (มาก)
9	พนักงานประจำรถทอนเงินค่าโดยสารอย่างถูกต้อง	กระบวนการให้บริการ	4.21 (มาก)
10	พนักงานขับรถจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารตรงตามป้ายจอดรถ	กระบวนการให้บริการ	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่เพิ่มเติมขึ้นมาจากปัจจัยส่วนประสมการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย 4.39) พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถและขับรถถูกต้องตามกฎหมายจราจร และมีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) เท่ากัน

ตารางที่ 50 แสดงปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ผู้ที่เคยใช้บริการ		ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ	
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิท และปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้วจึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ	กระบวนการให้บริการ	4.28 (มาก)	1	4.29 (มาก)	4
พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎหมายจราจร	บุคลากร	4.24 (มาก)	2	4.35 (มาก)	2
พนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม	บุคลากร	4.24 (มาก)	2	4.28 (มาก)	3
มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.24 (มาก)	2	4.39 (มาก)	1
พนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ	บุคลากร	4.22 (มาก)	5	4.27 (มาก)	6
มีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.21 (มาก)	6	4.35 (มาก)	2
พนักงานประจำรถให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเดินรถ และสามารถตอบข้อสงสัยในการใช้บริการได้	บุคลากร	4.20 (มาก)	7	4.19 (มาก)	12
มีการเดินรถไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้	ผลิตภัณฑ์	4.19 (มาก)	8	4.23 (มาก)	9
มีการกำหนดเวลาออกรถ และไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดแน่นอน	กระบวนการให้บริการ	4.19 (มาก)	8	4.20 (มาก)	10
พนักงานแต่งเครื่องแบบพนักงาน	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.19 (มาก)	8	4.09 (มาก)	21

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการใน 10 อันดับแรก สูงกว่าผู้ตอบแบบที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าผู้ตอบแบบที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าผู้ตอบแบบที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าผู้ตอบแบบที่เคยใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ยานพาหนะหลักที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด คือ รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ส่วนบุคคล เท่ากัน รองลงมาคือ รถสองแถว (สีล้อแดง) เมื่อจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ใช้รถจักรยานยนต์ เป็นยานพาหนะหลักในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เป็นยานพาหนะหลักในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

2. การกำหนดค่าโดยสารในอัตราคงที่ โดยแบ่งเป็น 2 อัตรา คือ สำหรับบุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย ซึ่งเป็นอัตราที่ถูกกว่าบุคคลทั่วไป ที่จัดเก็บในปัจจุบันมีความเหมาะสมดีแล้ว

3. ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสาร จากบนตัวรถ หรือป้ายหน้ารถ แต่ยังคงไม่ใช้บริการ และยังไม่ทราบข้อมูลของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ร้อยละ 17.50

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัย โดยมีระดับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้วจึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับแรก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ให้ความสำคัญในด้านความสะอาด โดยมีระดับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านมีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เป็นลำดับแรก

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการใน 10 อันดับแรก สูงกว่าผู้ตอบแบบที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เทศบาลนครเชียงใหม่และผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการในด้านต่างๆ ทั้งของผู้ที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และแนะนำบุคคลอื่นให้หันมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยเรียงตามลำดับความสำคัญของความคาดหวังต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการ คือ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎหมาย พนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม และพนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

1. ควรคัดเลือกพนักงานขับรถที่มีทักษะในการขับรถที่ดี และมีความชำนาญมาร่วมงาน โดยจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน เช่น คำแนะนำในการใช้รถ วิธีการขับรถที่ถูกต้อง ข้อมูลเส้นทาง การเดินรถที่ให้บริการแก่ลูกค้า เป็นต้น รวมทั้งมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน และควบคุมการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่ตั้งไว้
2. ควรคัดเลือกพนักงานประจำรถ ที่มีใจรักงานบริการ (Service Mind) มาร่วมงาน โดยให้ความสำคัญกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร พร้อมจัดฝึกอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่พนักงาน เช่น ข้อมูลเส้นทาง การเดินรถ เพื่อให้พนักงานสามารถแนะนำเส้นทาง การเดินรถแก่ลูกค้าได้ แนวทางการให้บริการด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และปฏิบัติต่อผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม เป็นต้น รวมทั้งมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน และควบคุมการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่ตั้งไว้
3. ควรมีระบบการตรวจสอบพฤติกรรมในการขับรถของพนักงานขับรถ มีการตักเตือนและลงโทษผู้ที่ขับรถผิดกฎระเบียบ เช่น ขับรถเร็ว ไม่จอดรอรับผู้โดยสาร เป็นต้น และควรมีหน่วยงาน

รับข้อร้องเรียนโดยเผยแพร่ให้ผู้โดยสารทราบอย่างทั่วถึง ตลอดจนมีการติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน และปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการดูแลรักษาความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก มีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน และพนักงานแต่งเครื่องแบบพนักงาน ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

1. ควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการดูแลรักษา รถทั้งบริเวณภายในและภายนอกตัวรถให้สะอาด เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ โดยเทศบาลนครเชียงใหม่ ควรกำหนดให้มีผู้ดูแลรับผิดชอบ และมีการกำหนดตารางการทำความสะอาดให้ชัดเจน นอกจากนี้ หลังจากรถโดยสารออกให้บริการแล้วทุกครั้ง ควรทำความสะอาดที่นั่ง พื้น และกระจก อย่างสม่ำเสมอ และหากตรวจพบอุปกรณ์ชำรุด เช่น ที่นั่ง หลอดไฟ กระจก ควรดำเนินการซ่อมแซมให้กลับอยู่ในสภาพดีดังเดิม

2. ควรมีการตรวจเช็คสภาพเครื่องยนต์ที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ และมีการกำหนดตารางการตรวจสอบ กรณีตรวจพบความผิดปกติใดๆ ควรให้ช่างยนต์ที่มีความชำนาญซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีก่อนนำออกให้บริการแก่ประชาชน และควรติดเครื่องหมายแสดงการตรวจสอบเครื่องยนต์ตามระยะให้ทราบ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ

3. ควรกำหนดระเบียบในการแต่งกายของพนักงานขับรถ และพนักงานประจำรถ และควรให้พนักงานแต่งเครื่องแบบให้เหมาะสม และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4. นอกจากนี้ ในการจัดซื้อรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่มาใช้ในอนาคต เทศบาลนครเชียงใหม่ควรพิจารณาเกี่ยวกับรูปแบบการจัดวางที่นั่ง ให้มีรูปแบบเป็นเบาะเรียงทั้งหมด เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการบางส่วนเห็นว่ารูปแบบการจัดวางที่นั่งแบบรูปตัวยูไม่เหมาะสม เช่น เวลาเบรกหรือจอดรถ จะทำให้ผู้โดยสารเคลื่อนตัวไปด้านหน้า ปวดคอเวลานั่งมองไปด้านหน้ารถ และต้องนั่งหันหน้าเข้าหากันกับผู้โดยสารคนอื่นซึ่งไม่รู้จักกัน เป็นต้น

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้ว จึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ มีการกำหนดเวลาออกรถและไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดแน่นอน และพนักงาน

ประจำรถทอนเงินค่าโดยสารอย่างถูกต้อง ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

1. ควรกำชับพนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้ว และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัย และเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ โดยควรให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. ควรมีการวางแผนการเดินทางในแต่ละช่วงเวลาให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ กำหนดเป็นตารางเวลาการเดินทางให้ชัดเจน และควรควบคุมเวลาการเดินทางโดยออกตรงตามกำหนดเวลา และใช้ความเร็วที่เหมาะสม เพื่อให้ไปถึงแต่ละจุดรับส่งตรงตามเวลา หรือมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถคาดเดาเวลาในการเดินทางได้

3. ควรพิจารณาการนำระบบ Global Positioning System (GPS) มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเดินทาง ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงาน เช่น ควบคุมดูแลและบันทึกเส้นทางการเดินทาง ลักษณะการขับรถ และการควบคุมเครื่องมืออุปกรณ์ในรถ เช่น อุณหภูมิ เป็นต้น

4. ควรดูแลให้พนักงานประจำรถทอนเงินค่าโดยสารอย่างถูกต้อง เช่น ควรมีการตรวจนับค่าโดยสารที่ได้รับจากลูกค้าก่อนเสมอ และตรวจนับเงินที่จะทอนแก่ลูกค้าให้ดี มีสมาธิ และไม่ยุ่งเล่นในระหว่างปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ควรดูแลให้พนักงานประจำรถเตรียมเงินทอนไว้เพียงพอแก่การให้บริการ เช่น กำหนดปริมาณเงินทอนสำหรับพนักงานประจำรถให้เหมาะสมต่อการให้บริการในแต่ละครั้ง และเทศบาลนครเชียงใหม่ มีการสำรองเงินทอนไว้สำหรับดำเนินการในแต่ละวัน เป็นต้น และมีหน่วยงานให้ลูกค้าร้องเรียนหากพบพฤติกรรมการทุจริต

ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านบริการรับและส่งผู้โดยสาร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการเดินทางไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้ จัดเส้นทางรถให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเมืองเชียงใหม่ และมีการกำหนดเส้นทางรถชัดเจน ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

1. ควรมีการเดินทางไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้ ให้ตรงกับข้อมูลเส้นทางรถที่ได้ประกาศใช้ ทั้งนี้ จากการศึกษพบว่าผู้ใช้บริการบางส่วนเกิดความสับสนจากการเปลี่ยนแปลงเส้นทางรถ โดยไม่ทราบล่วงหน้า ดังนั้น ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงเส้นทางรถ จึงควรแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และปรับปรุงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ ข้อมูลบริเวณตัวรถ และข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตให้เป็นปัจจุบัน ตลอดจน

ในการเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินรถแต่ละครั้งควรพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่ควรปรับเปลี่ยนบ่อยครั้งเกินไป

2. ควรกำหนดเส้นทางการเดินรถให้ชัดเจน และควรจัดเส้นทางการเดินรถให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเมืองเชียงใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ เช่น เพิ่มจำนวนเส้นทางการเดินรถให้มากขึ้น ขยายเส้นทางการเดินรถที่ให้บริการในปัจจุบันออกไป แบ่งเส้นทางการเดินรถเป็นสายรอบในเมือง สายรอบชานเมือง และสายออกนอกเมือง เป็นต้น

3. นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการเดินรถตามกำหนดเวลาด้วยความถี่สม่ำเสมอ และอาจเพิ่มความถี่ในการเดินรถให้มากขึ้นจากเดิม เช่น ปรับเป็นทุก 10 – 15 นาที และควรดำเนินการควบคู่ไปกับการเพิ่มจำนวนรถให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างเพียงพอ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้สามารถเดินทางไปจุดหมายปลายทางได้ทันเวลา และลดเวลาสำหรับรอรถในบริเวณป้ายจอดรถได้

ด้านบริการจุดพักรถและป้ายจอดรถ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริเวณป้ายจอดรถมีที่นั่งหลังคาคลุม เพื่อบังแดดและฝนให้แก่ผู้โดยสาร บริเวณป้ายจอดรถมีข้อมูลแสดงหมายเลขเส้นทางเดินรถที่วิ่งผ่าน เช่น สายที่ 2, 6 และ 11 เป็นต้น และบริเวณป้ายจอดรถมี “แผนที่แสดงเส้นทางเดินรถ” ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

1. ควรก่อสร้างป้ายจอดรถที่มีที่นั่ง หลังคาคลุม และมีโครงสร้างมั่นคงแข็งแรง เพื่อบังแดดและฝนให้แก่ผู้โดยสาร โดยเฉพาะในบริเวณย่านชุมชน ใกล้แหล่งสถานศึกษา สถานีรถไฟ เป็นต้น

2. ควรปรับปรุงป้ายจอดรถให้มีข้อมูลเกี่ยวกับหมายเลขเส้นทางเดินรถที่วิ่งผ่าน และแผนที่แสดงเส้นทางเดินรถ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบข้อมูลการเดินรถ ณ บริเวณป้ายจอดรถ

3. นอกจากนี้ ควรสำรวจผังเมืองเชียงใหม่และจุดที่ลูกค้ารอขึ้นรถเป็นประจำ เพื่อดำเนินการติดตั้งป้ายจอดรถให้มีระยะห่างในแต่ละป้ายจอดรถที่เหมาะสม และครอบคลุมพื้นที่เส้นทางการเดินรถอย่างทั่วถึง

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ จัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ตลอดสาย มีการกำหนดราคาค่าโดยสารสำหรับพระภิกษุ นักเรียน นักศึกษาในเครื่องบินอัตราที่

ต่ำกว่าบุคคลทั่วไป และจัดให้มีตั๋วเดือน/ตั๋วสัปดาห์ที่มีราคาเฉลี่ยต่อครั้งของการเดินทางถูกลง ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

1. ควรจัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่และตั้งราคาในระดับต่ำ โดยกำหนดค่าโดยสารสำหรับบุคคลทั่วไป 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องบิน 10 บาทต่อคน ตลอดสาย ตามเดิมต่อไป เพื่อจูงใจให้ประชาชนใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่อย่างต่อเนื่อง

2. ควรจัดทำตั๋วเดือน ตั๋วสัปดาห์ที่มีราคาเฉลี่ยต่อครั้งของการเดินทางถูกลงมาจำหน่าย เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเลือกใช้บริการเป็นประจำ

ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถ ทำเลที่ตั้งของจุดพักรถ (ท่ารถ) อยู่ใกล้แหล่งคมนาคม และจัดให้มีรูปแบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารให้หลากหลายมากขึ้น สำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ เช่น ตั๋วเดือน ตั๋วสัปดาห์ ฯลฯ ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

1. ควรกำหนดให้มีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถต่อไปตามเดิม ซึ่งปัจจัยย่อยด้านมีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถนี้ เชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรควบคู่กัน

2. ควรเลือกที่ตั้งของจุดพักรถ (ท่ารถ) ในบริเวณศูนย์กลางคมนาคม เช่น สถานีรถไฟ และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 เป็นต้น ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อที่มีประชาชนเดินทางเป็นจำนวนมาก

3. ควรจัดให้มีรูปแบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารให้หลากหลาย เช่น มีตั๋วเดือน ตั๋วสัปดาห์ เป็นทางเลือกให้ผู้ใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ จัดการรณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเส้นทางเดินรถให้ทราบ และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ทดลองใช้บริการรถโดยสารประจำทางฟรี เช่น จัดให้บริการในช่วงวันเด็ก ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

1. ควรจัดการรณรงค์ให้ประชาชนใช้บริการรถโดยสารประจำทางเทศบาลนครเชียงใหม่อย่างสม่ำเสมอ โดยจัดทำป้ายผ้า และขอร่วมมือจากหน่วยงานราชการ สถานศึกษาต่างๆ และสื่อ

ท้องถิ่นของจังหวัดเชียงใหม่ ในการเชิญชวนให้ประชาชนมาใช้บริการ โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเกิดความตื่นตัว และเห็นประโยชน์ของการใช้บริการขนส่งสาธารณะ เพื่อลดการใช้น้ำมัน ลดปัญหามลภาวะทางอากาศ และปัญหาการจราจรในเขตเมืองเชียงใหม่

2. ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและมากขึ้น โดยการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่างๆให้ประชาชนได้รับทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ เส้นทางเดินรถ ตารางเวลาการเดินรถ การเข้าถึงแหล่งข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการใช้บริการ กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับผู้ให้บริการ เป็นต้น

3. ควรใช้เครื่องมือการส่งเสริมการตลาดโดยให้ประชาชนได้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางฟรีในบางโอกาส เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้า ให้รางวัลลูกค้าที่ซื้อสติกส์ และเพื่อเพิ่มอัตราการใช้บริการซ้ำ โดยกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการฟรีตามความเหมาะสม เช่น จัดให้บริการในช่วงวันเด็ก วันคาร์ฟรีเดย์ (Car Free Day) ซึ่งตรงกับวันที่ 22 กันยายน ของปี เป็นต้น

2. ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อส่งเสริมให้หันมาใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยเรียงตามลำดับความสำคัญของความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ คือ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการดูแลรักษาความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก มีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน และหมายเลขเส้นทางเดินรถมีรูปแบบ และขนาดตัวอักษรใหญ่ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยใช้แนวทางเช่นเดียวกับผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรออกแบบตัวอักษรหมายเลขเส้นทางเดินรถ และป้ายบอกเส้นทาง ที่ติดบริเวณตัวรถให้มีขนาดใหญ่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน กำหนดรูปแบบตัวอักษรของป้ายให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และในกรณีมีการเปลี่ยนเส้นทางเดินรถแล้ว ควรจะปรับปรุงข้อมูลที่ติดบริเวณตัวรถให้ถูกต้อง เพื่อประชาชนได้รับทราบ และไม่เกิดความสับสนในการใช้บริการ

2. ควรมีการคิดป้ายบอกเส้นทางไว้บริเวณด้านรถที่แสดงข้อมูลให้ทราบว่า รถโดยสารกำลังเดินทางไปยังจุดหมายหลักใด เช่น สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 สนามกีฬาสมโภช 700 ปี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น

ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถและขับรถถูกต้องตามกฎหมาย พนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม และพนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยใช้แนวทางเช่นเดียวกับผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

ควรดูแลพนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่แก่ประชาชน เช่น สายรถที่จะนั่งเพื่อไปยังจุดหมาย เวลาที่รถจะออกให้บริการ เป็นต้น และตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้ว จึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ พนักงานประจำรถทอนเงินค่าโดยสารอย่างถูกต้อง มีการกำหนดเวลาออกรถและไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดแน่นอน และพนักงานขับรถจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารตรงตามป้ายจอดรถ ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยใช้แนวทางเช่นเดียวกับผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

ควรติดตั้งป้ายจอดรถให้เห็นเด่นชัด และกำชับพนักงานขับรถให้จอดรับ-ส่งแก่ลูกค้าที่ใช้บริการซึ่งกระจายออกไปตลอดเส้นทางสามารถขึ้น-ลง ตรงตามป้ายจอดรถที่กำหนด

ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านบริการรับและส่งผู้โดยสาร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดเส้นทางการเดินทางรถชัดเจน มีการเดินรถไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้ และจัดเส้นทางรถให้ครอบคลุมพื้นที่

ในเขตเมืองเชียงใหม่ ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยใช้แนวทาง เช่นเดียวกับผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

ด้านบริการจุดพักรถและป้ายจอดรถ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริเวณป้ายจอดรถมีที่นั่งหลังคาคลุม เพื่อบังแดดและฝนให้แก่ผู้โดยสาร บริเวณป้ายจอดรถมี “แผนที่แสดงเส้นทางเดินรถ” ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และบริเวณป้ายจอดรถมีข้อมูลแสดงหมายเลขเส้นทางเดินรถที่วิ่งผ่าน เช่น สายที่ 2, 6 และ 11 เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยใช้แนวทาง เช่นเดียวกับผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดราคาค่าโดยสารสำหรับพระภิกษุ นักเรียน นักศึกษาในเครื่องบินในอัตราที่ต่ำกว่าบุคคลทั่วไป จัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ตลอดสาย และจัดให้มีตั๋วเดือน/ตั๋วสัปดาห์ที่มีราคาเฉลี่ยต่อครั้งของการเดินทางถูกลง ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยใช้แนวทางเช่นเดียวกับผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของจุดพักรถ (ท่ารถ) อยู่ใกล้แหล่งคมนาคม จัดให้มีรูปแบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารให้หลากหลายมากขึ้น สำหรับผู้ให้บริการเป็นประจำ เช่น ตั๋วเดือน ตั๋วสัปดาห์ ฯลฯ และมีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถ ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยใช้แนวทางเช่นเดียวกับผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ จัดการรณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเส้นทางเดินรถให้ทราบ และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ทดลองใช้บริการรถโดยสารประจำทางฟรี เช่น จัดให้บริการในช่วงวันเด็ก ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการโดยใช้แนวทาง เช่นเดียวกับผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่