

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้ วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของส่วนประสมธุรกิจบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร 4) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานของการวิจัย ดังนี้ 1) ส่วนประสมธุรกิจบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร 2) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร วิธีการวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้ให้บริการกับสถานีบริการของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane จำนวน 400 คนตัวอย่าง ได้จากการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test F-test สถิติวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ (LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนประสมธุรกิจบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการเข้ามาใช้บริการกับบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการกับบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด

Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-moment Correlation)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.8 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 41.5 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 47.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 35.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 30.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 34.0

2. ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อเดินทางไปกลับบ้าน ร้อยละ 34.8 มีความถี่ในการใช้บริการอยู่ที่ 1 ครั้งต่อ 6 เดือน ร้อยละ 26.5 เดินทางไปกับเพื่อน ร้อยละ 38.3 เลือกช่วงเวลาในการเดินทาง 21.01 – 24.00 น. ร้อยละ 29.0 วิธีในการซื้อตั๋วและจองตั๋วโดยสารที่สถานี นครชัยแอร์ ร้อยละ 67.3 การรับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์และโฆษณาของบริษัทโดยทางสถานี นครชัยแอร์ ร้อยละ 60.3

3. ส่วนประสมธุรกิจบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการเข้ามาใช้บริการที่สถานีรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามการบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะกายภาพ และกระบวนการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

3.1 การบริการ ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญในด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญด้านการบริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

3.3 การจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญในการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

3.5 บุคลากร ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญในด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

3.7 กระบวนการบริการ ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญในด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการที่สถานีรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม การบริการ ราคา การจัด

จำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะกายภาพ และกระบวนการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

4.1 การบริการ ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกสบายในที่นั่งแบบพิเศษที่มีให้บริการรองลงมา คือความสะอาดบนรถโดยสาร (ความสะอาดเรียบร้อยภายในตัวรถโดยสารที่มีให้บริการ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ เวลาในการเดินทางที่ถึงตามกำหนด

4.2 ราคา ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านราคา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านราคา อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

4.3 การจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ การซื้อ/จองตั๋วที่สถานีหมอชิต/ศูนย์จำหน่ายตั๋วโดยสารอื่น การซื้อ/จองตั๋วทางโทรศัพท์และการซื้อ/จองตั๋วทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากข้อเดียว คือ การซื้อ/จองตั๋วที่ทำเดินรถของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระดับปานกลาง คือ การซื้อ/จองตั๋วทางอินเทอร์เน็ต

4.4 การส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ของบริษัทฯ ของที่ระลึกบนรถ การสะสมระยะทางในการแลกสินค้าของบริษัทฯและสิทธิพิเศษในส่วนลดโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากข้อเดียว คือ สิทธิพิเศษของบัตรสมาชิก (ส่วนลด 5% ของบัตรสมาชิก)

4.5 บุคลากร ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย

พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด. มีความพึงพอใจในด้านการบริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

4.6 ลักษณะกายภาพ ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านลักษณะกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านลักษณะกายภาพ อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น โดยโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระดับปานกลาง คือ ความสะอาดของห้องสุขาที่สถานีของบริษัท

4.7 กระบวนการบริการ ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น โดยโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระดับปานกลาง คือ ตารางเวลาเดินรถแน่นอนไม่เปลี่ยนแปลง

โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในระดับมากอยู่ 2 ข้อ ได้แก่ ราคาตั๋วโดยสาร โดยที่เหลืออีก 5 ข้อคือ การบริการ การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ลักษณะกายภาพ และกระบวนการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร

5.1 ผู้ใช้บริการของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ในภาพรวมผู้บริการที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้บริการที่เป็นเพศหญิง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้บริการที่เป็นชายมีความพึงพอใจต่อการบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรและลักษณะกายภาพ สูงกว่าผู้บริการที่เป็นหญิง ยกเว้น ในด้านกระบวนการบริการ ที่ผู้หญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

5.2 ผู้ใช้บริการของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันคือ 31 – 40 ปี, 41 – 50 ปีและ มากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และที่มีอายุ ต่ำว่า 20 ปี, 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าผู้บริการของ

บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีและอายุ 20 – 30 ปีมีความพึงพอใจด้านการบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดและบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยที่ผู้มีอายุ 31-40 ปีและ 41-50 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับมากและด้านอื่นมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปีอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

5.3 ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ได้แก่ ประถมศึกษาและมัธยมต้น, มัธยมปลาย/ปวช.,ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการระดับประถมศึกษาและมัธยมต้น มีความพึงพอใจด้านการบริการและราคา อยู่ในระดับมากที่สุดเหลืออยู่ในระดับปานกลาง ระดับมัธยมปลายอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านลักษณะกายภาพกับกระบวนการบริการ ระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านด้านราคาและบุคลากร และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากในด้านการบริการ ราคาและการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจปานกลางในด้านราคา การจัดจำหน่าย บุคลากร ลักษณะกายภาพและกระบวนการบริการ

5.4 ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ได้แก่ โสดกับสมรสและหม้าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร สถานะภาพโสดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด สถานภาพสมรสและหม้าย มีความพึงพอใจด้านการบริการ ราคาและบุคลากร อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ลักษณะกายภาพและกระบวนการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

5.5 ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนและกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจมากในด้าน ราคา การจัดจำหน่ายและบุคลากร ด้านที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจมากในด้านการบริการ ราคาและบุคลากร ด้านที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากในด้าน ราคา การส่งเสริมการตลาด บุคลากรและลักษณะทางกายภาพ ด้านที่

5.6 ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากในด้าน ราคา กับบุคลากร ด้านอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจมากในการบริการกับบุคลากร ด้านอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รายได้ 15,001 – 20,000 มีความพึงพอใจมากในการบริการ ราคา และบุคลากร ด้านอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมากในด้านราคา การจัดจำหน่าย และบุคลากร ด้านอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

6. ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ 0.632

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการแต่ละด้านกับความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ทั้ง 7 ด้านมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่ ส่วนประสมการตลาดบริการในการบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการบริการ

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการในภาพรวมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4 ด้าน ได้แก่ ส่วนประสมธุรกิจบริการในการบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยด้านที่เหลืออีก 3 ด้านมีนัยสำคัญทางสถิติทางบวกมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการบริการ

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด โดยด้านที่เหลืออีก 3 ด้านมีนัยสำคัญทางสถิติทางบวกมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านบุคลากร ลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการบริการ

7. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด คือ บางครั้งพนักงานบริการบนรถพุดจาไม่สุภาพ ไม่เอาใจใส่ลูกค้ามาก ที่สุดร้อยละ 16.79 รองลงมา เพิ่มความสะดวกในห้องสุขาที่สถานีบริการให้มากขึ้น ร้อยละ 16.03 และมีที่พักผู้โดยสารน้อย ร้อยละ 12.21

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร อภิปรายผลได้ว่า

1. ส่วนประสมธุรกิจบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ ในการเข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1.1 ส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการเข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการใน ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญด้านการบริการอยู่ในระดับมากทุกประเด็น เนื่องจากมีเวลาในการเดินทางที่แน่นอน จำนวนรถที่เพียงพอ ความปลอดภัย สื่อบริการบนรถ ที่นั่งพิเศษ อาหาร/เครื่องดื่มและความสะดวกบนรถโดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับวีรพงษ์ เกลิมวิระรัตน์ (2539 ;108) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ ความพร้อม คุณค่าและความสนใจในการบริการกับ สมิต สัชนุกร (2543: 175 – 176) กล่าวถึง การบริการที่ดี จะต้องทำด้วยความเต็มใจ ทำด้วยความรวดเร็ว ทำถูกต้องอย่างเท่าเทียม ซึ่ง สอดคล้องกับนิดา พันธไชย (2546) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารประจำทางปรับอากาศสายร้อยละ – กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทั้งภาพรวมและประเด็นย่อย เช่นกัน

1.2 ส่วนประสมธุรกิจบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ ในการเข้ามาใช้บริการรถโดยสาร ประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคือความสะดวกสบาย อรรถาศัยไมตรี ความสม่ำเสมอ บรรยากาศและบุคลากรที่ให้บริการให้เหมาะสมกับราคาค่าบริการ ซึ่ง สอดคล้องกับอนันต์ ศรีวิเชียร (2546) ซึ่งวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 เส้นทาง อุดรธานี – กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมากเช่นกัน

1.3 ส่วนประสมธุรกิจบริการที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ในการเข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมากทุกประเด็นจากการซื้อ/จองตั๋วผ่านท่าเดินรถของบริษัทฯ สถานีหมอชิด ศูนย์จำหน่ายอื่น ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับ Haksever (2000 : 125) สภาพที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายของการบริการ ให้บริการตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ โดยขึ้นอยู่กับต้นทุน ชนิดบริการ ราคาและคู่แข่ง ซึ่งสอดคล้องกับสุริวัน ปรีชาวิบูลย์ (2546) ที่วิจัย เรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่วิจัย เรื่อง ด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางกับบริษัทในระดับมากเช่นกัน

1.4 ส่วนประสมธุรกิจบริการที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ในการเข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมากทุกประเด็นจาก การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ของที่ระลึกและบัตรสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับ Haksever (2000 : 125) การใช้สื่อ พนักงานขายในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อที่จะเป็นการสนับสนุนให้บริการในการกลับมาใช้ซ้ำเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่ง สอดคล้องกับสุริวัน ปรีชาวิบูลย์ (2546) ที่วิจัย เรื่องความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก เป็นต้น

1.5 ส่วนประสมธุรกิจบริการที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ในการเข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากทุกประเด็นจากพนักงาน

: 54) ที่เน้นว่าการบริการ

เกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือกันของทุกคนที่เกี่ยวข้องความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ ไม่ว่าจะปฏิบัติงานในส่วนหน้าหรือหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการ

1.6 ส่วนประสมธุรกิจบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ ในการเข้ามาให้บริการ โดยสารประจําทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านลักษณะกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญด้านลักษณะกายภาพอยู่ในระดับมากทุกประเด็นจากความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาดของสถานบริการ ที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ไม่แออัด ความสะอาดของสุขาที่สถานีของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 212 – 217) กล่าวว่าลักษณะทางกายภาพคือการสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management (TQM)) การพัฒนาและจัดหารูปแบบในการติดต่อให้ตรงกับคุณค่าในการรับรู้ของผู้บริโภคในด้านความสะอาด ความรวดเร็ว สะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธีวัน ปรินาวิบูลย์ (2546) เรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะกายภาพเช่นกันในระดับมาก

1.7 ส่วนประสมธุรกิจบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ ในการเข้ามาให้บริการ โดยสารประจําทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านกระบวนการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญด้านกระบวนการบริการอยู่ในระดับมากทุกประเด็นจากขั้นตอนการซื้อตั๋วโดยสาร ตารางเวลาเดินทาง การรับฝากสัมภาระและการดูแลรักษาสัมภาระเมื่อเดินทาง สอดคล้องกับ Haksever (2000 : 125)การออกแบบขั้นตอนและระบบการให้บริการในการจัดส่งบริการให้กับลูกค้าอย่างเพียงพอและเกิดผลสำเร็จที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธีวัน ปรินาวิบูลย์ (2546) เรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมากเช่นกัน

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการโดยสารประจําทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และในระดับปานกลาง 4 ข้อ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 : 392) คือสภาพความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง ซึ่งสอดคล้องกับสุธีวัน ปรินาวิบูลย์ (2546) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านราคา อยู่ในระดับมากทุกประเด็นซึ่งสอดคล้องกับ Kotler (1997 : 40) ระดับความรู้สึกของบุคคลเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่ากับความคาดหวังของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับอนันต์ ศรีวิเชียร (2546) วิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 เส้นทาง อุตรธานี – กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมืองอุตรธานี

2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมากประเด็นเดียวคือ การซื้อตั๋วที่บริษัท ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 43-44) การส่งมอบคุณค่าสำหรับลูกค้าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นการพิจารณาว่าบริษัทจะสามารถสร้างคุณค่าเพิ่ม สำหรับผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า

2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางมี 4 ข้อ ซึ่งสอดคล้องกับ Haksever (2000 : 125) การใช้สื่อ พนักงานขายในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อที่จะเป็นการสนับสนุนให้บริการในการกลับมาใช้ซ้ำเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับณัฐสินี กนกหิรัญ (2547) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด

2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอยู่ทุกประเด็นซึ่งสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เฉชะกุลป์ (2530 : 54) การบริการเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือกันของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะปฏิบัติงานในส่วนหน้าหรือหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับอนันต์ ศรีวิเชียร (2546) วิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 เส้นทาง อุดรธานี – กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี

2.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านลักษณะกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางอยู่ทุกประเด็นซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 212 – 217) กล่าวถึงลักษณะทางกายภาพคือการสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management (TQM)) การพัฒนาและจัดหารูปแบบในการติดต่อให้ตรงกับคุณค่าในการรับรู้ของผู้บริโภคในด้านความสะอาด ความรวดเร็ว สะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับ สุธีวัน ปรินาวิบูลย์ (2546) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)

2.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านกระบวนการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางอยู่ทุกประเด็น สอดคล้องกับ Haksever (2000 : 125)การออกแบบขั้นตอนและระบบการให้บริการในการจัดส่งบริการให้กับลูกค้าอย่างเพียงพอและเกิดผลสำเร็จที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ สุธีวัน ปรินาวิบูลย์ (2546) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน.ส่วนประสมการตลาดบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในทางบวก สรุปได้ดังนี้

จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร พบว่าโดยรวมความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการแต่ละด้านกับความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ทั้ง 7 ด้านมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่ ส่วนประสมธุรกิจบริการในด้านบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะกายภาพและกระบวนการบริการ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ทุกด้าน ได้แก่ การบริการ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด โดย 3 ด้านที่เหลือมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 คือ บุคลากร ลักษณะกายภาพและกระบวนการบริการ ดังนั้นควรที่จะต้องปรับปรุงตามความต้องการ ความพอใจของผู้ใช้บริการให้ได้รับตามที่คาดหวังไว้ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสุริวัน ปรีชาวิบูลย์ (2546) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเหลืออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะกายภาพและด้านกระบวนการบริการ จึงควรที่จะทำการพัฒนา 3 ด้านที่มีความพึงพอใจปานกลางให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ตรงกับที่ผู้ให้บริการต้องการ

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า

4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยเพศชายให้ความพึงพอใจมากกว่าทุกด้านยกเว้นด้านลักษณะกายภาพและกระบวนการบริการ โดยที่เพศหญิงพึงพอใจในด้านบุคลากรด้านเดียว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริวัน ปรีชาวิบูลย์ (2546) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้านักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญในหลาย ๆ ด้านที่ได้รับเพื่อตอบสนองกับการบริการ แต่เพศหญิงจะมองในส่วนจลเยียดมากกว่าเพศชาย

4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่าผู้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจารึก ไชยศรี.ค.ต. (2546) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ

4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ ศรีวิเชียร (2546) วิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 เส้นทางอุดรธานี – กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ

4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธีวัน ปรินาวิบูลย์ (2546) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า ลูก้าที่มีการศึกษามีความมุ่งหวังต่อการให้บริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของมาลี โชคเจริญเลิศ (2543) วิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดโรงแรมไทยและโรงแรมต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในกรุงเทพมหานคร พบว่า เพราะความแตกต่างกันในอาชีพ จึงมุ่งหวังในการบริการ การตอบสนองและความคาดหวังต่อการบริการออกไปตามแต่งงานหรือตามระดับหน้าที่ ๆ ทำอยู่จึงมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

4.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันโดยภาพรวมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธีวัน ปรินาวิบูลย์ (2546) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาที่ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการที่จะนำไปปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. การบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรรักษามาตรฐานให้ดี และเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงพัฒนาในการบริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะเรื่อง เวลาในการเดินทางที่ถึงตามกำหนด ความเหมาะสมในวิทยุ โทรทัศน์ ที่ให้บริการ คุณภาพของอาหาร/เครื่องดื่มที่ให้บริการรถและความสะอาดในห้องน้ำบนรถโดยสาร

2. ราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด.กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านราคา อยู่ในระดับมาก เป็นราคาที่ผู้บริการส่วนใหญ่พอใจ เพราะอาจจะเนื่องมาจากเหตุผลในการกำหนดราคาที่มีอยู่ แต่ยังมีบางส่วนในข้อเสนอแนะที่บอกว่า ราคาของค่าโดยสารยังไม่เหมาะสมกับระยะทาง กับการบริการที่ได้รับกลับมา จึงจำเป็นต้องพัฒนาในด้านที่ได้รับข้อเสนอแนะมา

3. การจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเพียงข้อเดียวจาก จำนวน 4 ข้อ คือ การซื้อ/จองตั๋วที่ทำเดินรถของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด โดยที่อีก 3 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ การซื้อ/จองตั๋วที่สถานีหมอชิต/ศูนย์จำหน่ายตั๋วโดยสารอื่น การซื้อ/จองตั๋วทางโทรศัพท์และ การซื้อ/จองตั๋วทางอินเทอร์เน็ต ต้องพัฒนาปรับปรุงให้มีประโยชน์หรือทำให้ผู้บริการใช้ให้เกิดประสิทธิภาพกับบริษัทเองและตรงกับความต้องการที่ผู้บริการต้องการ

4. การส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นทางบริษัท ควรมีการจัดการส่งเสริมการตลาดให้กับผู้บริการอยู่เสมอเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริการเข้ามาใช้บริการ หรือกลับเข้ามาใช้บริการอีกในคราวต่อไป

5. บุคลากร จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีข้อความเสนอแนะในบางเรื่องของพนักงานในแต่ละส่วนที่ผู้ให้บริการได้ใช้บริการด้วย เช่น พนักงานจำหน่ายตั๋ว พนักงานต้อนรับ พนักงานขับรถ ที่จะต้องมีการอบรมฝึกหัดให้พนักงานมีการตอบรับกับลูกค้าให้ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ

6. ลักษณะกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านลักษณะกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ต้องมีการปรับปรุงในส่วนที่ทำการศึกษาให้ตรงกับที่ผู้ให้บริการต้องการอย่างมาก คือ ความสะอาดภายในห้องน้ำที่สถานีเดินรถ จำนวนที่นั่งรอเวลา และความสะอาดเรียบร้อยของสถานีบริการ

7. กระบวนการบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นในเรื่องของกระบวนการบริการต้องทำลดขั้นตอนในการจัดการให้มีขั้นตอนที่ซับซ้อนน้อยลง การให้บริการของสัมภาระต้องมีระบบและราคาที่ลดลงกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของบริษัทที่ยังไม่มีระบบในการจัดการต่าง ๆ ควบถ่วงเพื่อเป็นการสร้างระบบของการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ดังต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาการให้บริการของพนักงานรถโดยสารประจำทาง โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถโดยสารประจำทางให้เห็นได้อย่างชัดเจนขึ้น

2. ควรมีการศึกษาคุณภาพของรถโดยสารหรือสถานีต้อนรับ โดยเฉพาะส่วนเพื่อความสะดวกในการนำไปใช้พัฒนาคุณภาพของบริการให้สูงขึ้น

3. ควรมีการศึกษาด้านส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงขึ้น