

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่ง ของบริษัท ขนส่งจำกัด จำกัด
(999)

เส้นทางกรุงเทพ – ภาคใต้

Research of Passenger Satisfaction in the Air Conditioned Bus Services of the
Transport Company Ltd. (999) Bangkok-South of Thailand

ปานทิพย์ รอดเจริญ

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

1st Lt. Parntip Rodcharoen

E-mail: bowvy_tiamo@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Marketing, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ ไม่ต่างกัน และ ผู้ใช้บริการ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้ต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ ต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; ผู้ใช้บริการ

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the passenger satisfaction in Air Conditioned Bus Services of the Transport Company Ltd. (999), Bangkok – South of Thailand 2) to compare the passenger satisfaction in the Air Conditioned Bus Services of the Transport Company Ltd. (999), Bangkok – South of Thailand route by general data characteristics of the passengers, i.e sex, age, education level, career, and income

The sample group of this case study was 400 participants which were Air Conditioned Bus Services of the Transport Company Ltd. (999). The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation which the hypotheses were tested by independent sample (T-Test), One-way ANOVA (F-Test), on the off-chance that based on statistics which is a branch of mathematics working with data collection that had significant tests of the difference the couple of variables by using LSD.

The research findings are as follow. The result of the case study of this thesis as follows: The level of the satisfaction of customer service of Air Conditioned Bus Services of the Transport Company Ltd. (999) that the perspective of the customer's satisfaction levels went high and as the result of the hypothesis testing showed that 1) the individual factor that it had the different satisfaction to use the service from Transport Company Ltd. (999)

Keywords: The factors of customer satisfaction and customer service.

บทนำ

การคมนาคมขนส่งทางบกไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการการเดินทางทางรถยนต์ส่วนบุคคล รถโดยสารสาธารณะ ทางรถไฟ หรือการคมนาคมขนส่งทางน้ำ และทางอากาศ ล้วนแล้วแต่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประชาชนที่ต้องการเดินทาง ไปยังสถานที่ต่างๆ เช่น สถานที่ทำงาน สถานศึกษา หรือเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ รวมถึงการเดินทางท่องเที่ยว โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด ถือว่าการคมนาคมขนส่งทางบกนั้นมีบทบาทสำคัญมาก เนื่องจากมีความสะดวก สบายและรวดเร็ว รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการเดินทางก็ไม่สูงจนเกินไป จึงทำให้เป็นที่นิยมของประชาชนโดยทั่วไปรวมทั้งนักท่องเที่ยวด้วย

ในธุรกิจการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารนั้น บริษัทจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ธุรกิจของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) นั้น เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการ ดังนั้นการทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่ง จะทำให้บริษัทฯสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ และทำให้ลูกค้าเห็นถึงความแตกต่างของการบริการ จนเกิดความประทับใจและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ เพื่อให้ได้บริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ

และยังสามารถทำให้บริษัทสามารถได้รับทราบ คำร้องเรียนหรือความไม่พอใจจากผู้ใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากได้โดยตรง

ดังนั้นผู้วิจัย จึงได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นของการพัฒนาธุรกิจ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการของบริษัทฯ รวมทั้งทำให้สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่งจำกัด จำกัด(999) เส้นทางกรุงเทพฯ-ภาคใต้ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงให้บริการให้มีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ 1 กลุ่ม คือปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนตัวแปรตาม 7 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ ด้านการบริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้โดยสารรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณด้วยสูตรทาโรยามาเน (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 400 กลุ่มตัวอย่าง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) มีดังต่อไปนี้

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่ง บริษัท ขนส่ง จำกัด (999)

2. นำข้อมูลผลการวิจัยที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา กลยุทธ์การ ให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) หรือ บริษัทอื่นๆ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมรถโดยสารประจำทาง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างแท้จริง เป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัท และช่วยยกระดับอุตสาหกรรมรถโดยสารประจำทางให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

บททวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกความพึงพอใจออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการ

อนุรักษ์ เจนสิริผลและเนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ (2558) กล่าวว่า สภาพตัวรถ เบาะที่นั่ง ความสะอาดของห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถระหว่างเดินทาง เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ

เสาวภา สิลานวงศ์ (2558) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินไทยไลออนแอร์ (Thai Lion Air) แล้วพบว่าปัจจัยผลิตภัณฑ์ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ความปลอดภัยในการเดินทางและสภาพความใหม่ของเครื่องบิน มีผลต่อความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นในเรื่องนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความพึงพอใจในด้านบริการ หมายถึง การให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพความสะอาดและปลอดภัยในการให้บริการ มีความรวดเร็วและตรงต่อเวลา และความต่อเนื่องสม่ำเสมอของขั้นตอน

ด้านราคาค่าบริการ

ปองพล นิกรกิตติโกศล (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้โดยสารจะเปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณภาพของระบบขนส่งระยะทางและความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเดินทาง

กฤติยา พุทธวงศ์ (2558) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยประสพการณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศในจังหวัดพิษณุโลก แล้วพบว่า ราคาค่าโดยสารที่มีความเหมาะสมคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางประเภทอื่นๆ

จากแนวคิดทฤษฎีความหมายของความพึงพอใจข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการ หมายถึง ความคุ้มค่าของราคาค่าตัวโดยสารกับระยะทาง ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารเมื่อเทียบกับบริการและความสะดวกสบาย ที่ได้รับในระหว่างการเดินทาง

ด้านช่องทางการให้บริการ

ฤดีรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) กล่าวว่า สถานที่ตั้งของร้าน บรรยากาศ การตกแต่งร้าน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะดวกของสถานที่จอดรถ จะใช้บริการจึงจะสามารถความพึงพอใจได้เต็มที่

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2549) กล่าวว่า ระดับความพร้อมของผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้า ต้องมีพร้อมให้เมื่อลูกค้าต้องการเสมอ โดยผลิตภัณฑ์ที่ มีการเข้าถึงได้ง่ายและมีความพร้อมในการให้บริการจะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้น

จากแนวคิดทฤษฎีความหมายของความพึงพอใจข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่า การสร้างความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการนั้น หมายถึง การเพิ่มช่องทางการการจัดจำหน่ายตัวให้มีความหลากหลายเพิ่มความสะดวกสบายในการซื้อ หรือจองตั๋ว และมีทำเลที่ตั้งเหมาะสม

ด้านส่งเสริมการตลาด

สิริกุล พรหมชาติ. (2553) เป็นรูปแบบของการทำงานประสานกันของพนักงานผู้ให้บริการและเครื่องมือที่ใช้ในการส่งข่าวสารไปยังลูกค้า เพื่อสร้างความรู้สึกประทับใจ ดึงดูดให้ลูกค้ามีความต้องการใช้บริการหรือซื้อสินค้านั้นๆ เช่น การให้คูปองส่วนลด หรือการลด แลก แจก แถม

อนุรักษ์ เจนสิริผลและเนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ (2558) กล่าวว่า โปรโมชั่นราคาถูกเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุดเนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความอ่อนไหวต่อราคา (Price Sensitive) ค่อนข้างสูง

จากแนวคิดทฤษฎีความหมายของความพึงพอใจข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการส่งเสริมการขายนั้น หมายถึง การประชาสัมพันธ์ให้รู้จักบริการของบริษัท โดยการจัดโปรโมชั่นพิเศษ ลด แลก แจก แถม เพื่อจูงใจให้มีการมาใช้บริการในครั้งต่อไป

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ณัฐพร ดอกบุญนาคและฐาปกรณ์ ทองคานูช (2558) พนักงานต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย แล้วจะเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

ฤดีรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) ซึ่งได้กล่าวว่า บุคลากร หมายถึง พนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่งกายเหมาะสม สุขภาพ มีความรู้สิ่งที่ตนสนใจหรือธุรกิจที่อยากลงทุน และต้องมีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ เช่น ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และกระตือรือร้นในการให้บริการ

จากแนวคิดทฤษฎีความหมายของความพึงพอใจข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจด้านบุคคลนั้น หมายถึง การที่บุคคลนั้นๆแต่งกายสะอาดเรียบร้อยดูดี มีความสุขภาพ แสดงความเอาใจใส่และดูแลลูกค้าด้วยความจริงใจ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้คำแนะนำ

ด้านกระบวนการให้บริการ

กฤติยา พุทธรังค์ (2558) กล่าวว่า กระบวนการ ด้านความปลอดภัยในการเดินทางและความรวดเร็วในการเดินทาง ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ

ฤติรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) ได้ให้ความหมายด้านกระบวนการว่า ถ้าเป็นระบบการให้บริการ จะต้องมีความรวดเร็ว ตอบสนองต่อเวลาอันจำกัดของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจด้านกระบวนการ ช่างต้นสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า คือกระบวนการแต่ละขั้นตอนดำเนินด้วยความรวดเร็วทันใจ สามารถตอบสนองด้านเวลาที่จำกัดของลูกค้า การประมวลผลข้อมูลต้องมีความชัดเจนถูกต้องแม่นยำ และปลอดภัย

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

เสาวภา สีสานวงศ์ (2558) กล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น ชื่อเสียงสายการบิน ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำบนเครื่องบิน มีอุปกรณ์การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ฤติรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) กล่าวถึงลักษณะทางกายภาพว่า เป็นสถานที่ที่มีความสะอาด บรรยากาศและการจัดตกแต่งร้านสวยงามเหมาะกับสไตล์ของร้าน ภาชนะออกแบบสวยงาม รูปแบบและสีสันทันของเครื่องแบบพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อยและดูทันสมัยเป็นที่โดดเด่น

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจด้านกายภาพ ช่างต้นสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า พนักงานแต่งตัวสะอาดเรียบร้อย ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำบนรถ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาริยา หมัดลี (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท วีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 25-34 ปีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพเป็นพนักงาน บริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับภูมิลำเนา

มาริษา ไกรงู (2553) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง ทัศนศึกษา: สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ73) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปีมากที่สุด และส่วนใหญ่มีสภาพโสด นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด และมีรายได้ 5,000-10,000 บาท มากที่สุด และผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ในระดับปานกลางค่อนข้างมากในทุกๆ ด้าน ได้แก่ อัตราค่าโดยสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) และเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional Study) ใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด(999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ จำนวน 400 คน ซึ่งทางผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่ม

ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของยามาเน โดยได้กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 400 ตัวอย่าง และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแจก แบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ มีจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามทั้งหมด 5 ข้อ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านกายภาพ มีจำนวนข้อคำถาม 39 ข้อ

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด มีจำนวน 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านราคาค่าบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความคุ้มค่า

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ที่จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล คือ ด้านเพศ

2.2 ใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ที่จำแนกลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ โดยภาพรวมมีระดับพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการและด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจเท่ากัน ด้านราคาค่าบริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทาง กรุงเทพฯ – ภาคใต้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทาง กรุงเทพฯ – ภาคใต้โดยรวม ไม่ต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทาง กรุงเทพฯ – ภาคใต้โดยรวม ต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทาง กรุงเทพฯ – ภาคใต้ สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทาง กรุงเทพฯ – ภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการให้บริการ ของผู้ให้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด (999) เส้นทาง กรุงเทพฯ – ภาคใต้ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ให้บริการ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจให้การบริการที่ดีทำให้ประทับใจสอดคล้องกับแนวคิดอนุรักษ์ เจเนสิริผลและเนตรนภา ไวทยเลิศศักดิ์ (2558) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง นครชัยแอร์และบริษัทอื่น อย่างมีนัยสำคัญ เช่น สภาพตัวรถ เบาะที่นั่ง ความสะอาดของห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในระหว่างเดินทาง เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิด เสาวภา ลีลานวงศ์ (2558) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่สามารถระบุเลือกที่นั่นได้ตามความต้องการ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ความปลอดภัยในการเดินทางและสภาพความใหม่ของเครื่องบิน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ

1.2 ด้านราคาค่าบริการ ของผู้ให้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด (999) เส้นทาง กรุงเทพฯ – ภาคใต้ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ให้บริการ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจให้ ตั้งราคาเหมาะสมกับคุณภาพเพื่อให้สัมผัสได้ถึงคุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฤทธิรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) ที่กล่าวว่า ราคาที่มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ ราคาไม่แพงเกินไปเมื่อนามาเปรียบเทียบกับสินค้าหรือบริการที่ได้รับ และจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ กฤติยา พุทธรังค์ (2558) ที่กล่าวว่า ราคาโดยสารที่มีความเหมาะสมคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางประเภทอื่นๆ

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ของผู้ให้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด (999) เส้นทาง กรุงเทพฯ – ภาคใต้ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ให้บริการ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจให้มีช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย มีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฤทธิรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) กล่าวว่า สถานที่ตั้งของร้าน บรรยากาศ การตกแต่งร้าน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะดวกของสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดเหมาะสมที่จะใช้บริการจึงจะสามารถความพึงพอใจได้เต็มที่ ไม่สอดคล้องกับแนวความคิดของปองพล นิกรกิตติโกศล (2557) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านการจำหน่ายตัวโดยสารไม่มีอิทธิพลต่อความพึง

พอใจในการใช้บริการความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการโดยสายรายเที่ยวหรือเติมเงิน จึงไม่จำเป็นต้องไปออกตั๋วโดยสาร

1.4 ด้านส่งเสริมการขาย ของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจให้มีการสะสมเที่ยวเดินทางของรถโดยสารประจำทาง และมีการแจกอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงผ้าเย็นในระหว่างการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ญัฐพร ดอกบุญนาค และ ฐาปกรณ์ ทองคานุช (2558) ที่กล่าวว่า ควรมีการลดราคาหรือการสมัครสมาชิกเพื่อสะสมรางวัล สะสมไมล์เที่ยวบิน สะสมเที่ยวเดินทางของรถโดยสารประจำทาง รวมถึงมีการจัดโปรโมชั่นที่พักรวมกับอาหารหรือเครื่องดื่มต่างๆ เพื่อเป็นการดึงดูดใจให้กลับมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สิริกุล พรหมชาติ. (2553) เป็นรูปแบบของการทำงานประสานกันของพนักงานผู้ให้บริการและเครื่องมือที่ใช้ในการส่งข่าวสารไปยังลูกค้า เพื่อสร้างความรู้สึกระทึกใจ ดึงดูดให้ลูกค้ามีความต้องการใช้บริการหรือซื้อสินค้าอื่นๆ เช่น การให้คูปองส่วนลด หรือการลด แลก แจก แถม

1.5 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจต่อความสุภาพเรียบร้อย แต่งกายเหมาะสม และความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการบริการของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ญัฐพร ดอกบุญนาคและฐาปกรณ์ ทองคานุช (2558) ที่กล่าวว่า พนักงานต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย เช่นเดียวกับแนวความคิดของโสภิตา รัตนสมโชค (2558) บทบาทอีกอย่างหนึ่งของบุคลากรที่มีความสำคัญ คือ การมีปฏิสัมพันธ์และสร้างมิตรไมตรี ต่อลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความผูกพันกับองค์กรในระยะยาว

1.6 ด้านกระบวนการการให้บริการ ของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการที่จะต้องมีความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ และปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กฤติยา พุทธรักษ์ (2558) กล่าวว่า กระบวนการ ด้านความปลอดภัยในการเดินทางและความรวดเร็วในการเดินทาง ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ สอดคล้องกับแนวคิดของอนุรักษ์ เจนสิริผลและเนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ (2558) ที่กล่าวว่า ระบบการจองตั๋วและการซื้อคืน ระบบการให้ข้อมูลข่าวสาร ระบบการวีงรถ ระบบการเตรียมตัวก่อนการเดินทาง และ ระบบการบริการระหว่างเดินทาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางนครชัยแอร์และบริษัทอื่นอย่างมีนัยสำคัญ

1.7 ด้านลักษณะทางกายภาพของบริการ ของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจต่อลักษณะทางสภาพรถและห้องน้ำภายในรถสะอาด ความสะอาดความสะดวกสบายของเบาะที่นั่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ เสาวภา สีสานวงศ์ (2558) กล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น ชื่อเสียงสายการบิน ความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำบนเครื่องบิน มีอุปกรณ์การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสอดคล้องกับ ฤติรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) กล่าวถึงลักษณะทาง

กายภาพว่า เป็นสถานที่ที่มีความสะอาด บรรยากาศและการจัดตกแต่งร้านสวยงามเหมาะกับสไตล์ของร้าน ภาพขณะ ออกแบบสวยงาม รูปแบบและสีสันทันของเครื่องแบบพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อยและดูทันสมัยเป็นที่โดดเด่น

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และรายได้

2.1 ผู้ใช้บริการมีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้รถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทาง กรุงเทพฯ – กรุงเทพฯโดยภาพรวมไม่ ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะ เป็นเพศหญิง หรือชายมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ต่างกัน เนื่องจากทั้งเพศหญิงและเพศชาย ต่างมีความต้องการที่ใช้บริการรถปรับอากาศที่สะดวกสบาย ปลอดภัย ค่าราคากับราคาที่ต้องจ่ายไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกุล พรหมชาติ (2552) กล่าวว่าเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถประจำทาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับปองพล นิกรกิตติโกศล (2557) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีที เอสของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการเพศชายจะมีระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการรถไฟฟ้ามากกว่าเพศหญิง

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้รถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้โดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะ เป็นช่วงอายุส่วนใหญ่ เป็นวัยทำงาน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาริษา ไกรงู (2552) ที่ได้กล่าวว่า ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสาร ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับปองพล นิกรกิตติโกศล (2557) ที่กล่าวว่า อายุของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีผล ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีที เอสโดยผู้โดยสารที่มีอายุมากกว่า 30 ปี จะมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี

2.3 ผู้ใช้บริการ มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ให้บริการการศึกษามีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถในแต่ประเภทไม่เหมือนกัน สอดคล้องกับสิริกุล พรหมชาติ (2552) ที่กล่าวว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี ราคา, บุคลากร, และลักษณะทางกายภาพ ภายนอกผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับอาริยา หมดลี (2559) ที่ได้กล่าวว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมไม่ต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บริการมีอาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้รถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ให้บริการไม่ว่าจะทำอาชีพอะไร มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของมาริษา ไกรงู (2552, น.35) ที่กล่าวว่าปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกุล พรหมชาติ (2552) ที่กล่าวว่า อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจใช้บริการแต่ละด้านต่างกัน

2.5 ผู้ใช้บริการมีรายได้ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้รถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้โดยภาพรวมต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของมาริษา ไกรงู (2552, น.35) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อาชีพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้ ซึ่งขัดแย้งกับ อาริยา หมดลี (2559) ที่ได้กล่าวว่า รายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมต่างกัน

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับ รถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) ดังนี้

1. จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้รถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้รถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ ต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารต้องให้ความสนใจกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านดังกล่าวข้างต้น ในการกำหนดนโยบายองค์กร เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ให้พิจารณาในด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้ เป็นประการสำคัญเพิ่มเติมด้วย และผู้บริหารของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) ต้องกำหนดกลยุทธ์เพื่อผลักดันให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เพื่อช่วยเพิ่มกำไรและส่วนแบ่งการตลาด ให้มากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีเพิ่มมากขึ้น และกลับมาใช้บริการซ้ำ

2. จากการวิจัย ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้รถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ ด้านส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้นบริษัทควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บริษัท มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาตัวแปรอื่นๆที่อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้รถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ อาทิเช่น ด้านความสะอาด ด้านความสะดวกสบาย ความคุ้มค่า และความปลอดภัย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้รถโดยสารปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท ขนส่ง จำกัด (999) เส้นทางกรุงเทพฯ – ภาคใต้ เท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น ประชาชนในภูมิภาคอื่นๆ เพื่อให้ได้ความแตกต่างทางด้านความคิด และค่านิยม

เอกสารอ้างอิง

- กฤติยา พุทธรังศรี. (2558). ปัจจัยประสพการณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศในจังหวัดพิษณุโลก.(วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร, คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร
- ณัฐพร ดอกบุญนาค และฐาปกรณ์ ทองคำนุช.(2558). ความต้องการเลือกใช้โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี. กรุงเทพฯ : กองทุนส่งเสริมการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปี 2558.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ. อุษยา. (2449). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (Supervice Marketing: Concepts and Strategies) (พิมพ์ครั้งที่ 2). แอคทีฟพริ้น
- ปองพล นิกเรตตีโกศล.(2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- มาริษา ไกรงู.(2552). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา: สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ73). การศึกษาเฉพาะบุคคลหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฤดีรัตน์ สิทธิบริบูรณ์.(2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของร้านอาหารวอเตอร์ไซด์รีสอร์ท. การค้นคว้าอิสระเป็นหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สิริกุล พรหมชาติ.(2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 406 พัฒนา จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เสาวภา ลีลานนวงส์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินไทยไลออนแอร์ (Thai Lion Air).(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- โสภิตา รัตนสมโชค.(2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส)ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
- อนุรักษ์ เจนสิริผลและเนตรนภา ไวยเลิศศักดิ์.(2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถทัวร์สายตะวันออกเฉียงเหนือ: กรณีศึกษานครชัยแอร์.;วารสารบริการธุรกิจ
- อาริยา หมัดลี.(2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางบริษัท วีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่ – สุไหงโกกลก. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่