

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถสองแถวเพื่อขึ้นไปท่องเที่ยววัดพระธาตุผาซ่อนแก้ว

Satisfaction of using minibus to go to Wat Phra That Pha Kaeo

กัญชลิษา ทองอยู่^{1*} จุฬามาศ ขวัญใจดี¹ ปาริชาติ โวหาร¹ สุปรียญา คงชาติ¹
พิณรัตน์ นุชโพธิ์¹ และศุภศิรั สุวรรณเกษตร²

¹สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

²สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

บทคัดย่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 204 คน ร้อยละ 52.0 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 188 คน ร้อยละ 48.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 103 คน ร้อยละ 26.3 วัดดูประสงศ์ใช้บริการรถสองแถวไป เที่ยวมากที่สุด จำนวน 247 คน ร้อยละ 63.0 ความถี่ในการใช้บริการนานครั้ง มากที่สุด จำนวน 175 คน ร้อยละ 44.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านอัตราค่าโดยสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.68, SD = .86) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องค่าโดยสารสูงกว่ารถทัวร์ประจำทาง (\bar{X} = 3.93, SD = 0.910) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความ พึงพอใจต่อด้านระยะเวลาในการเดินทาง และการใช้รถสองแถวเชื่อมั่นได้ว่าปลอดภัยด้านร่างกายและทรัพย์สิน (\bar{X} = 3.56, SD = .877)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การให้บริการ บุคลากร

Abstract

Most respondents were female, 204 were 52.0 percent, followed by 48.0 percent of the 188 male, aged 31-40 years, most of the 103 people, 26.3 percent use the minibus service to most. 63.0 percent of 247 people, the frequency of the services for the most number of 175 per cent, 44.6. Found that respondents were satisfied with the fare. The overall level of fish in the middle (\bar{X} = 3.68, SD = .86), but considering the questionnaire showed that satisfaction levels in fares than bus routes (\bar{X} = 3.93, SD. = 0.910) analyzes the level of satisfaction of the passengers on the minibus service. Found that respondents are Satisfaction with the duration of the trip. And the minibus believes that safety and physical assets (\bar{X} = 3.56, SD = .877).

Keywords: satisfaction, personnel service

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน kamaboonta09kanchaliga@gmail.com

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เพชรบูรณ์เป็นจังหวัดของภาคเหนือตอนล่าง เป็นเมืองขนานปานกลางที่มีความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติค่อนข้างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับภูมิภาคเดียวกัน ดังนั้นจึงเป็นศูนย์รวมของประชาชนทุกอาชีพทุกระดับจากสภาพความเป็นธรรมชาติของจังหวัดเพชรบูรณ์ดังกล่าวนี้ทำให้ในปัจจุบันนี้มีผู้คนสนใจมาเที่ยวเป็นจำนวนมากและการเดินทางเข้ามามีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับประชาชนที่จะเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ เช่น ที่ทำงาน สถานศึกษา หรือเพื่อเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจรวมทั้งการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวโดยเฉพาะประชาชนที่อยู่จังหวัดใหญ่ๆถือได้ว่าการคมนาคมเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมาก จังหวัดเพชรบูรณ์ซึ่งถือว่าเป็นจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวซึ่งมีประชากรจำนวนไม่น้อยที่จำเป็นต้องเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวซึ่งรถโดยสารสองแถวก็ถือได้ว่าเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการเดินทางเช่นกัน ในธุรกิจของการให้บริการขนส่งผู้โดยสารนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าจนเกิดความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่จะจ่ายค่าบริการเพื่อให้ได้บริการที่มีคุณภาพและตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการและยังสามารถทำให้ทราบถึงคำร้องเรียนหรือความไม่พอใจจากผู้ใช้บริการรถสองแถวในเรื่องต่างๆซึ่งมีอยู่จำนวนมากได้โดยตรงรวมทั้งสามารถรับรองจำนวนนักท่องเที่ยวได้เพิ่มมากขึ้นโดยผู้ศึกษามีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสองแถวเพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่วัดพระธาตุผาซ่อนแก้ว จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 392 คน ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ช่วงเดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม 2560 โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแบบสอบถามมีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถสองแถว ตัวแบบสอบถามมีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อใช้บริการรถสองแถว แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมาย เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายมี 5 ตัวเลือก สำหรับตอนที่ 3 แสดงดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจ/คาดหวังมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง ความพึงพอใจ/คาดหวังมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง ความพึงพอใจ/คาดหวังปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง ความพึงพอใจ/คาดหวังน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง ความพึงพอใจ/คาดหวังน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้อาศัยข้อมูลที่ได้จาก การเก็บตัวอย่างของแบบสอบถาม แล้วนำมาอธิบายเชิงพรรณนา (Description method) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ค่าความถี่ร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงข้อมูลให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) (อ้างอิงใน กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 47)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) (อ้างอิงใน กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 71)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
x		แทน	ข้อมูลตัวที่ 1,2,3,...,n
\bar{x}		แทน	ค่าเฉลี่ย
n		แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

Independent Sample T-test (อ้างอิงใน มนตรี สังข์ทอง, 2557: 285)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}, df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน ค่าการแจกแจงของที (t-Distribution)
	\bar{X}_1	แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{X}_2	แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

The Wilcoxon-Mann-Whitney U Test (อ้างอิงใน สุวิมล ติรกานันท์, 2553: 74)

$$Z = \frac{W_x \pm 0.5 - m(N+1)/2}{\sqrt{[mn/N(N-1)] \left[(N^3 - N)/12 - \sum_{j=1}^g (t_j^3 - t_j)/12 \right]}}$$

เมื่อ	W_x	แทน ผลรวมของลำดับแต่ละตัวแปร
	m	แทน จำนวนข้อมูลในกลุ่มที่น้อยกว่า
	n	แทน จำนวนข้อมูลในกลุ่มที่มากกว่า
	t_j	แทน จำนวนที่ซ้ำ
	N	แทน จำนวนทั้งหมด

The Kruskal-Wallis (อ้างอิงใน สุวิมล ติรกานันท์, 2553: 132)

$$KW = \left[\frac{12}{N(N+1)} \sum_{j=1}^k n_j \bar{R}_j^2 \right] - 3(N+1)$$

เมื่อ	\bar{R}_j	แทน ค่าเฉลี่ยของอันดับในกลุ่มที่ j
	N	แทน $n_1 + n_2 + \dots + n_k$

One-way ANOVA (อ้างอิงใน มนตรี สังข์ทอง, 2557: 323)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}, df = k, n_1 = k$$

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
	MS_B	แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

การใช้สถิติทดสอบ

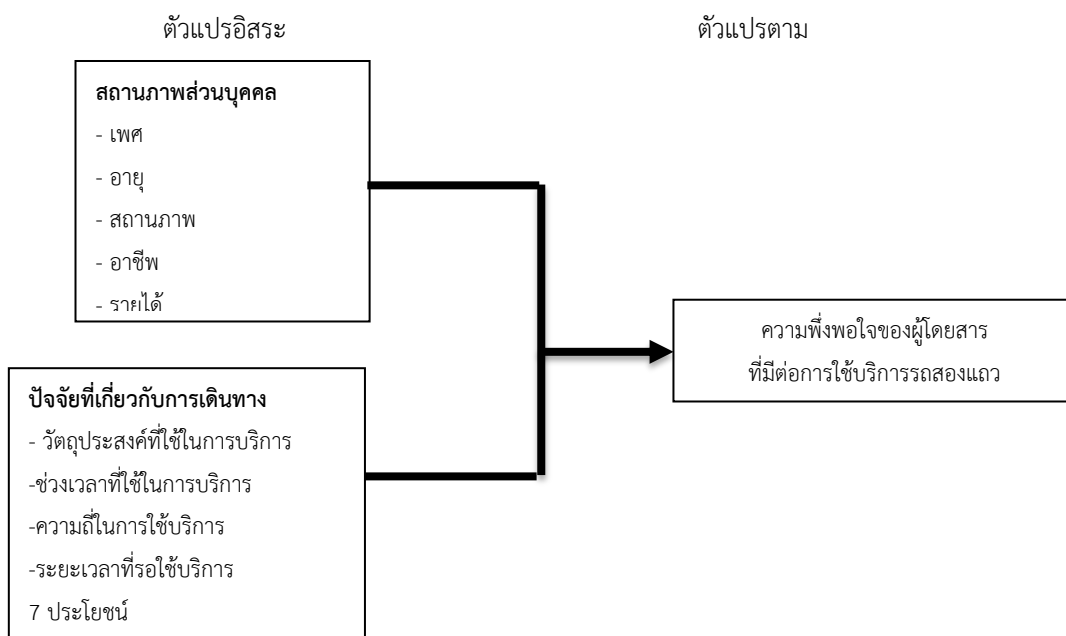
ก่อนทำการทดสอบสมมติฐานจะต้องทำการทดสอบคุณสมบัติของข้อมูล 2 ขั้นตอน คือ

1. การทดสอบว่าข้อมูลที่ทำการศึกษามีการกระจายตัวแบบเป็นโค้งปกติหรือไม่ ทดสอบด้วย Kolmogorov-Smirnov Test หรือ Shapiro Wilk Test

2. การทดสอบว่าข้อมูลที่ทำการศึกษามีความแปรปรวนเท่ากันในทุกกลุ่มหรือไม่ ทดสอบด้วย Levene Test

ข้อมูลที่ทำการศึกษาทดสอบหากมีคุณสมบัติครบทั้ง 2 ข้อ จะสามารถใช้สถิติ Parametric (Independent Sample t Test, ANOVA) ได้ หากข้อมูลขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งหรือทั้งสองข้อจะต้องใช้สถิติ Non-Parametric ในการทดสอบ (Mann Whitney Test, Kruskal Wallis Test)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



3. ผลการวิจัย

ตอนที่1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 204 คน ร้อยละ 52.0 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 188 คน ร้อยละ 48.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 103 คน ร้อยละ 26.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 108 คน ร้อยละ 27.6 สถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 191 คน ร้อยละ 48.7 ประกอบอาชีพนักศึกษา/นิสิต/นักเรียนมากที่สุด จำนวน 127 คน ร้อยละ 32.4 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 100 คน ร้อยละ 25.5

(รายละเอียดจากตารางที่1)

ตารางที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศหญิง	204	52.0
เพศชาย	188	48.0
รวม	392	100.0
ช่วงอายุ		
31-40 ปี	103	26.3
20-30 ปี	92	23.5
41-50 ปี	80	20.4
ต่ำกว่า 20 ปี	79	20.2
มากกว่า 50 ปี	37	9.4
รวม	392	100.0
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	108	27.6
ประถมศึกษา	65	16.6
อนุปริญญา/ปวส	59	15.1
ปริญญาโท	54	13.8
มัธยมปลาย/ปวช	43	11.0
มัธยมต้น	37	9.4
ปริญญาเอก	26	6.6
รวม	392	100.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานะภาพ		
โสด	191	48.7
สมรส/อยู่ด้วยกัน	158	40.3
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	42	10.7
รวม	392	100.0
อาชีพ		
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	127	32.4
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	103	26.3
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	71	18.1
พนักงานบริษัทเอกชน	66	16.8
ว่างงาน	25	6.4
รวม	392	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5000 บาท	100	25.5
5000-10000 บาท	77	19.6
10001-15000 บาท	76	19.4
15001-20000 บาท	84	21.4
20001-25000 บาท	33	8.4
มากกว่า 25000 บาท	22	5.6
รวม	392	100.0

ตารางที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการรถสองแถว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการรถสองแถว		
ไปเที่ยว	247	63.0
ไปทำธุระส่วนตัว	83	21.2
ไปติดต่อธุรกิจ	61	15.6
รวม	392	100.0
ความถี่ในการใช้บริการ		
นานครั้ง	175	44.6
1-2 วันต่อสัปดาห์	106	27.0
3-4 วันต่อสัปดาห์	68	17.3
5-6 วันต่อสัปดาห์	33	8.4
ใช้ทุกวัน	10	2.6
รวม	392	100.0
ใช้รถสองแถวช่วงใด		
ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า 09:31 – 015:30น.	185	47.2
ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า 06:30 – 09:30 น.	170	43.4
ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเย็น 15:31-19:30	35	8.9
รวม	392	100.0
ระยะเวลาที่นานเท่าไร		
ประมาณ6-10 นาที	133	33.9
ประมาณ1-5 นาที	107	27.3
ประมาณ11-15 นาที	72	18.4
ประมาณ16-20 นาที	51	13.0
ประมาณ21-25 นาที	20	5.1
ประมาณ26-30	9	2.3
รวม	392	100.0

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า

วัตถุประสงค์ใช้บริการรถสองแถวไปเที่ยวมากที่สุด จำนวน 247 คน ร้อยละ 63.0 ความถี่ในการใช้บริการนานครั้ง มากที่สุด จำนวน 175 คน ร้อยละ 44.6 ใช้รถสองแถวช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า 09:31-15:30 มากที่สุด จำนวน 185 คน ร้อยละ 47.2 ระยะเวลาประมาณ 6-10 นาทีมากที่สุด จำนวน 133 คน ร้อยละ 33.9 (รายละเอียดจากตารางที่2)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว ในด้านอัตราค่าโดยสาร โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านอัตราค่าโดยสาร	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ค่าโดยสารสูงกว่ารถทัวร์ประจำทาง	4.01	0.91	มาก
ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการ	3.93	0.93	มาก
ค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับระยะทาง	3.69	0.89	มาก
รวม	3.68	.86	ปานกลาง

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านอัตราค่าโดยสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.68$, SD =.86) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องค่าโดยสารสูงกว่ารถทัวร์ประจำทาง ($\bar{X}= 3.93$, SD = 0.91) รองลงมาคือค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการ ($\bar{X}= 3.93$, SD = 0.93) และค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับระยะทาง ($\bar{X}= 3.69$, SD = 0.89) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว ในด้านระยะเวลาในการเดินทาง โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านระยะเวลาในการเดินทาง	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
เดินทางได้เร็วขึ้น เพราะไม่ต้องรอรถนาน	3.40	0.84	ปานกลาง
เดินทางเร็วขึ้น เพราะวิ่งในเส้นทางลัด	3.39	0.88	ปานกลาง
เดินทางเร็วขึ้น เพราะเมื่อที่นั่งเต็มแล้ว	3.28	0.93	น้อย
จะไม่จอดรับผู้โดยสารอีก	3.18	0.93	ปานกลาง
รถสองแถว มีความคล่องตัวกว่า			
รวม	3.3542	.63	ปานกลาง

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านระยะเวลาในการเดินทาง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.35, SD =.63) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องเดินทางได้เร็วขึ้น เพราะไม่ต้องรอรถนาน (\bar{X} = 3.93, SD = 0.88) รองลงมาคือเดินทางเร็วขึ้น เพราะวิ่งในเส้นทางลัด (\bar{X} = 3.28, SD = 0.93) และเดินทางเร็วขึ้น เพราะเมื่อที่นั่งเต็มแล้ว จะไม่จอดรับผู้โดยสารอีก (\bar{X} = 3.28, SD = 0.93) และรถสองแถว มีความคล่องตัวกว่า(\bar{X} = 3.18, SD = 0.93) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว ในด้านผู้ให้บริการโดยสาร โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านผู้ให้บริการโดยสาร	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
คนขับรถ ขับอย่างไม่ประมาท	3.16	0.91	ปานกลาง
การหยุดรถ-ออกตัว มีความนุ่มนวล	3.10	0.90	ปานกลาง
คนขับ จะส่งผู้โดยสารจนถึงปลายทาง	2.93	1.01	ปานกลาง
รวม	3.21	.60	ปานกลาง

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.21, SD =.60) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องคนขับรถ ขับอย่างไม่ประมาท \bar{X} = 3.16, SD =.91) รองลงมาคือการหยุดรถ-ออกตัว มีความนุ่มนวล (\bar{X} = 3.10, SD = 0.90) และคนขับ จะส่งผู้โดยสารจนถึงปลายทาง (\bar{X} = 2.93, SD = 1.01) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว ในด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ปลอดภัยจากการถูกผู้ร่วมโดยสาร			
ปล้น-จี้ หรือ กรีด-ล้วงกระเป๋า	3.47	.84	มาก
ปลอดภัยจากแก๊งปาหิน	3.58	.84	มาก
ปลอดภัยจากกลุ่มอันธพาลที่ยกพวกตีกัน	3.56	.80	มาก
ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น การขึ้น-ลงรถ,รถชนกัน	3.33	.75	ปานกลาง
รวม	3.48	.69	ปานกลาง

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.48, SD =.69) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่อง ปลอดภัยจากการถูกผู้ร่วมโดยสารปล้น-จี้ หรือ กรีด-ล้วงกระเป๋า (\bar{X} = 3.47, SD =.84) รองลงมาคือปลอดภัยจากแก๊งปาหิน (\bar{X} = 3.56, SD = .80) และปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น การขึ้น-ลงรถ, รถชนกัน (\bar{X} = 3.33, SD = .75) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว ในด้านความสะอาดสบายในขณะที่ใช้บริการ โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความสะอาดสบายในขณะที่ใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
การขึ้น-ลงรถ สะดวก	3.22	.72	ปานกลาง
ที่นั่งมีจำนวนเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน	3.39	.72	ปานกลาง
ที่นั่งที่จัดไว้ นั่งสบาย	3.28	.73	ปานกลาง
มีการให้ความบันเทิง ขณะการเดินทาง	3.28	.84	ปานกลาง
บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย	3.25	.77	ปานกลาง
รวม	3.27	.57	ปานกลาง

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านความสะอาดสบายในขณะที่ใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.27, SD =.57) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องการขึ้น-ลงรถ สะดวก (\bar{X} = 3.22, SD =.72) รองลงมาคือที่นั่งมีจำนวนเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน (\bar{X} = 3.39, SD = .72) ที่นั่งที่จัดไว้ นั่งสบาย (\bar{X} = 3.28, SD = .73) มีการให้ความบันเทิง ขณะการเดินทาง (\bar{X} = 3.28, SD = .84) และ บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย (\bar{X} = 3.25, SD = .77) ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว ในด้านความสะอาดในการเข้ามาใช้บริการ โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความสะอาดในการเข้ามาใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
สะดวก เพราะมีรถวิ่งสม่ำเสมอ ไม่ขาดระยะ	3.42	.84	มาก
สะดวก เพราะที่ท่ารถมีพื้นที่ในการนั่งรอ	3.39	.80	ปานกลาง
สะดวกเพราะจอดรับ-ส่ง ทุกที่ที่ลูกค้าต้องการ	3.22	.72	ปานกลาง

รวม	3.34	.65	ปานกลาง
-----	------	-----	---------

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$, $SD=.65$) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องสะดวก เพราะมีรถวิ่งสม่ำเสมอไม่ขาดระยะ ($\bar{X}=3.42$, $SD=.84$) รองลงมาคือสะดวก เพราะที่ท่ารถมีพื้นที่ในการนั่งรอ ($\bar{X}=3.39$, $SD=.80$) และสะดวกเพราะจอดรับ-ส่ง ทุกที่ที่ลูกค้าต้องการ ($\bar{X}=3.22$, $SD=.72$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว ในด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
การใช้รถสองแถวเชื่อมั่นได้ว่า รวดเร็ว ตรงเวลา	3.50	.97	มาก
การใช้รถสองแถวเชื่อมั่นได้ว่าไม่ต้องรอรถนาน	3.56	.96	มาก
การใช้รถสองแถวเชื่อมั่นได้ว่าปลอดภัยด้านร่างกายและทรัพย์สิน	3.56	.87	มาก
รวม	3.53	.84	มาก

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, $SD=.84$) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องการใช้รถสองแถวเชื่อมั่นได้ว่า รวดเร็ว ตรงเวลา ($\bar{X}=3.50$, $SD=.97$) รองลงมาคือการใช้รถสองแถวเชื่อมั่นได้ว่าไม่ต้องรอรถนาน ($\bar{X}=3.56$, $SD=.96$) และการใช้รถสองแถวเชื่อมั่นได้ว่าปลอดภัยด้านร่างกายและทรัพย์สิน ($\bar{X}=3.56$, $SD=.87$) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถวแต่ละด้านมีการกำหนดสมมติฐานและแสดงผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 10 แสดงการตั้งสมมติฐานและผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	Asymp.Sig
1.เพศที่ต่างกันจะมีความ	เพศ (ชาย/หญิง)	ด้านอัตราค่าโดยสาร	.318
พึงพอใจรถสองแถวต่างกัน		ด้านระยะเวลา	.443
		ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร	.198
		ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	.092

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	Asymp.Sig
		ด้านสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ	.458
		ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้ บริการ	.124 320
		ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	
2.อายุที่ต่างกันจะมีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน	อายุ (ต่ำกว่า20ปี/20-30 ปี/31-40 ปี)/(41-50ปี)/ (มากกว่า50ปี)	ด้านอัตราค่าโดยสาร	.000
		ด้านระยะเวลา	.224
		ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร	.001
		ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	.119
		ด้านสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ	.001
		ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้ บริการ	.635 .026
		ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	
3.ระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ระดับการศึกษา (ต่ำกว่า ปริญญาตรี/ปริญญาตรี/สูง กว่าปริญญาตรี)	ด้านอัตราค่าโดยสาร	.000
		ด้านระยะเวลา	.224
		ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร	.001
		ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	.119
		ด้านสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ	.001
		ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้ บริการ	.635 .026
		ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	
4.สถานภาพสมรสที่ แตกต่างกันจะมีความพึง พอใจในการใช้รถสองแถว ต่างกัน	สถานภาพสมรส(โสด/สมรส/ แยกกันอยู่)	ด้านอัตราค่าโดยสาร	.000
		ด้านระยะเวลา	.333
		ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร	.034
		ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	.000
		ด้านสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ	.012
		ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้ บริการ	.023 .007
		ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	Asymp.Sig
5.อาชีพที่แตกต่างกันจะมี ความพึงพอใจในการใช้รถ สองแถวต่างกัน	อาชีพของท่านในปัจจุบัน	ด้านอัตราค่าโดยสาร	.935
	(ข้าราชการ/พนักงาน	ด้านระยะเวลา	.874
	รัฐวิสาหกิจ/พนักงาน	ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร	.901
	บริษัทเอกชน/กิจการส่วนตัว	ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	.889
	ค้าขาย/นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา/ว่างงาน)	ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ	.681
		ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้ บริการ	.064 .433
		ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	
6.รายได้ที่แตกต่างกันจะมี ความพึงพอใจในการใช้รถ สองแถวต่างกัน	รายได้ต่อเดือนของท่าน	ด้านอัตราค่าโดยสาร	.056
	(ต่ำกว่า 5000บาท/5000-	ด้านระยะเวลา	.773
	10000บาท/10001-15000	ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร	.045
	บาท/15001-20000บาท/ 20001-25000บาท/มากกว่า 25000บาท)	ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	.028
		ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ	.031
		ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้ บริการ	.003 .002
		ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	
7. .วัตถุประสงค์ที่แตกต่าง กันจะมีความพึงพอใจใน การใช้รถสองแถวต่างกัน	วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการ	ด้านอัตราค่าโดยสาร	.341
	รถสองแถว ในการเดิน	ด้านระยะเวลา	.418
	ทางตรงกับข้อใดมากที่สุด(ไป เที่ยว/ไปทำธุระส่วนทาง/ไป ติดต่อธุรกิจ)	ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร	.369
		ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	.033
		ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ	.650
		ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้ บริการ	.416 .000
8.ความถี่ในการใช้แตกต่าง กันจะมีความพึงพอใจใน การใช้รถสองแถวต่างกัน		ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	.635
	ความถี่ในการใช้บริการรถ	ด้านอัตราค่าโดยสาร	.792
	สองแถว	ด้านระยะเวลา	.774
		ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร	.642
		ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	.619

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	Asymp.Sig
		ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ	.544
		ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้ บริการ	.769
		ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	
9. ช่วงเวลาที่แตกต่างกันจะ			.457
มีความพึงพอใจในการใช้	ท่านมักใช้บริการรถสองแถว		.158
รถสองแถวต่างกัน	ในช่วงใดมากที่สุด	ด้านอัตราค่าโดยสาร	.062
		ด้านระยะเวลา	.490
		ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร	.482
		ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	.097
		ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ	.287
		ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้ บริการ	.000
10. ระยะเวลาที่แตกต่างกัน		ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	.022
จะมีความพึงพอใจในการ	ระยะเวลานานเท่าไรดี ที่		.226
ใช้รถสองแถวต่างกัน	ต้องรอรถสองแถวก่อนที่จะ ได้ขึ้น	ด้านอัตราค่าโดยสาร	.236
		ด้านระยะเวลา	.131
		ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร	.000
		ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	.010
		ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ	
		ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้ บริการ	
		ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	

จากตาราง 10 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านอัตราค่าโดยสารปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคิดเห็นได้แก่ (อายุ การศึกษา สถานภาพและระยะเวลา) ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (อายุ ระดับ) ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ (สถานภาพ) ด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ (อายุ ระดับ สถานภาพ รายได้ และระยะเวลา) ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (สถานภาพ รายได้ และระยะเวลา) ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (สถานภาพ รายได้ วัตถุประสงค์ ระยะเวลา)

4. สรุปและอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 204 คน ร้อยละ 52.0 รองลงมาคือเพศชายจำนวน 188 คน ร้อยละ 48.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุดจำนวน 103 คน ร้อยละ 26.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 108 คน ร้อยละ 27.6 สถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 191 คน ร้อยละ 48.7 ประกอบอาชีพนักศึกษา/นิสิต/นักเรียนมากที่สุดจำนวน 127 คน ร้อยละ 32.4 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุดจำนวน 100 คน ร้อยละ 25.5 วัตถุประสงค์ใช้บริการรถสองแถวไปเที่ยวมากที่สุดจำนวน 247 คน ร้อยละ 63.0 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านอัตราค่าโดยสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.68, SD=.86$) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านระยะเวลาในการเดินทางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35, SD=.639$) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านผู้ให้บริการโดยโดยสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.21, SD=.600$) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.48, SD=.697$) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.27, SD=.574$) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34, SD=.659$) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถสองแถว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.53, SD=.844$) และการใช้รถสองแถวเชื่อมั่นได้ว่าปลอดภัยด้านร่างกายและทรัพย์สิน ($\bar{X}=3.56, SD=.877$)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการรอด ส่งผลกระทบต่อความพึงใจในด้านอัตราค่าโดยสาร ดังนั้น ผู้ให้บริการควรเก็บค่าโดยสารตามอายุและระยะเวลาการรอดของผู้ใช้บริการ
2. จากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าเมื่อนั่งเต็มแล้วจะไม่จอดรับผู้โดยสารอีกส่งผลให้ระยะเวลาในการเดินทางเร็วขึ้น ดังนั้น ผู้ให้บริการไม่ควรจอดรับผู้โดยสารระหว่างทาง

5. บรรณานุกรม

วัลภา ขายหาต (2548) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ

สาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษาและลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาบริการไม่สามารถสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในการบริการ

กนกวรรณรัตน์ (2548) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้ใช้การ ให้บริการเรือโดยสาร และศึกษาสาเหตุของความต้องการใช้บริการเรือโดยสารการใช้ การศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการเรือจากผู้ให้บริการเรือ ผลการศึกษาสรุปได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการในระดับปานกลาง ค่อนข้างดีในแง่ของการตรงต่อเวลาของเรือเวลาที่ใช้ในการเดินทางความสบายและความประหยัด

วิบูลย์ มิ่งมงคล (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องการให้บริการของรถโดยสารไมโครบัสในย่านธุรกิจสีลม โดยทำการศึกษาความพึงพอใจพฤติกรรมและทัศนคติของคนไทยต่อการเลือกพาหนะในการเดินทาง ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่ทำงานในธุรกิจสีลมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการด้านต่างๆ ของรถโดยสารไมโครบัส โดยปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ คือ ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็วและการปรับปรุงให้บริการที่มีอยู่บนรถโดยสารไมโครบัส

รัชนิ นันทวัฒน์ศิริชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเพื่อประเมินโครงข่ายรถโดยสารประจำทางในแง่ของลักษณะการให้บริการและประสิทธิภาพของการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก สรุปได้ว่าผู้ให้บริการโดยส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง เพราะการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ที่อยู่ในบริเวณตัวเมืองได้ในระดับที่ดีในขณะที่ผู้ให้บริการรถโดยสาร

ธนพล มณีรัตน์ (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัส จากการศึกษาพบอีกว่าการเชื่อมต่อกับระบบการเดินทางสาธารณะแบบอื่นๆ ดังนั้นการออกแบบการเชื่อมต่อระหว่างระบบขนส่งมวลชนอย่างระมัดระวังจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริการขนส่งมวลชนมีประสิทธิภาพที่ดี

พิเนตร์ พัวพัฒนกุล (2532) ได้ทำการศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบ และเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร สำหรับการนำไปใช้ในการพัฒนาระดับคุณภาพของบริการวิธีที่ใช้ในการวิจัยทำโดยการใช้แบบสอบถามตามเทคนิคการ วิจัยแบบเดลฟายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการวางแผนขนส่งในแขนงต่างๆ

พิเนตร์ พัวพัฒนกุล (2532) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการยนต์โดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร โดยได้ประยุกต์ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในการบริการกับความคิดเห็นของผู้บริโภคหลังใช้บริการ มาพัฒนาและปรับปรุงให้เข้ากิกกา

จิรัฐมย์ ศรีรัตนบัลล์ (2537) ได้ศึกษาคุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด พบว่าคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับในแต่ละมุมมองอยู่ในระดับสูง คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง 3 อันดับแรก คือ อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลมีลักษณะสวยงามน่าชมบุคลากรของ

โรงพยาบาลแต่งตัวสะอาดเรียบร้อยและโรงพยาบาลมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง

เบญจวรรณ นพบรรจบสุข (2545)ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ พบว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานี

สุกัญญา นิพัทธศักดิ์ (2545)ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการของภัตตาคารการบินไทยจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ภัตตาคารให้บริการตรงตามความคาดหวังมีความสะอาดและเป็นระเบียบรสชาติอาหารมีความสม่ำเสมอภัตตาคารสามารถปฏิบัติต่อคำร้องของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและการบริการคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป