

พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี  
ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ  
(ถนนบรมราชชนนี)

BEHAVIORS AND A COMPARISON OF SERVICE QUALITY  
BETWEEN BANGKOK BUS TERMINAL (CHATUCHAK)  
AND BANGKOK BUS TERMINAL (SOUTH)

ดวงสมร เนียมนันทน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี  
ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ  
(ถนนบรมราชชนนี)

ดวงสมร เนียมรัตน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

พฤติกรรมการใช้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของ  
สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสาร  
กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

Behaviors and a Comparison of Service Quality between Bangkok  
Bus Terminal (Chatuchak) and Bangkok Bus Terminal  
(Borommaratchachonnani Road)

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวดวงสมร เนียมมันต์

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

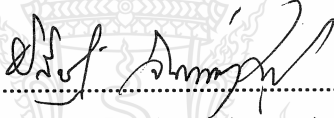
อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ค.

ปีการศึกษา

2555

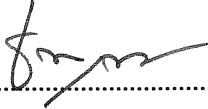
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิสิทธิ์ จันทร์วาราสูทธิ, Ph.D.)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาวี รัชชัยชีพ, Ph.D.)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ค.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

  
..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	พฤติกรรมการใช้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวดวงสมร เนียมมันต์
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2555

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำนวน 385 คน และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Least Significant Difference

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานเอกชนเหมือนกัน แต่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน คือ ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 -20,000 บาท ส่วนผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีพฤติกรรมในการใช้บริการเหมือนกันคือ มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เลือกใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารเพราะมีความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ใช้บริการสถานีขนส่งในช่วงเวลา 18.00 น. - 23.59 น. มีลักษณะการเดินทางคนเดียว การให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีระดับการรับรู้การให้บริการโดยรวม ระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระหว่างสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้งสองแห่ง พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกัน ส่วนด้านความเชื่อใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการใช้บริการ คุณภาพการให้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสาร

<b>Independent Study Title</b>	Behaviors and a Comparison of Service Quality between Bangkok Bus Terminal (Chatuchak) and Bangkok Bus Terminal (South)
<b>Name-Surname</b>	Miss Doungsamorn Neamnut
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Supa Tongkong, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2012

## ABSTRACT

The purpose of this independent study was to compare the service quality between Bangkok Bus Terminal (Chatuchak) and Bangkok Bus Terminal (South). The samples consisted of 385 customers from Bangkok Bus Terminal (Chatuchak) and 385 customers from Bangkok Bus Terminal (South). The questionnaire was used as instrument for data collection. Statistics used for data analysis included Percentage, Mean, Standard Deviation, the Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Least Significant Difference (LSD).

The results revealed that the majority of customers at Bangkok Bus Terminal (Chatuchak) and Bangkok Bus Terminal (South) were female with an average age ranging from 21 to 30 years old. Besides, marital status was single while the level of education was Bachelor's degree or equivalent. Moreover, most of these customers were employees of private companies but had the different average monthly income. In other words, customers from Bangkok Bus Terminal (Chatuchak) had the average monthly income between 10,001 to 20,000 Baht whereas customers from Bangkok Bus Terminal (South) had the average monthly income between 20,001 to 30,000 Baht. Also, these customers had the same service behaviors including 1) frequency of using service for less than one time/month, 2) choosing the bus stations due to the variety of routes, 3) using the service during 06.00 p.m. - 11.59 p.m., and 4) traveling alone. Moreover, the overall perception of the service quality of both Bangkok Bus Terminal (Chatuchak) and Bangkok Bus Terminal (South) was at a medium level. By comparing these two bus stations, the results showed that the different service quality in terms of tangibles and assurance significantly affected the perception of the service quality while reliability, responsiveness, and empathy did not significantly affect the perception of the service quality at a significance level of 0.05.

**Keywords:** service behaviors, service quality, bus station

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จาก ผศ.สุภา ทองคง อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร. พิสิษฐ์ จันทรวราสุทธิ์ ประธานกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ และ ผศ.ดร.เจมมารี รักษ์ชูชีพ กรรมการ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้ การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณ อาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าให้ตลอดระยะเวลาของหลักสูตร 2 ปี

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ พี่ ๆ MGY 54A ทุกคนที่มีส่วนช่วยให้คำแนะนำและสนับสนุนช่วยเหลือในเรื่องการเรียนและเป็นกำลังใจให้ตลอดเวลาที่ได้มาทำการศึกษา ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีตั้งแต่ต้นจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

สิ่งสำคัญที่สุดผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้มีพระคุณสูงสุด ซึ่งให้ทุกสิ่งทุกอย่างแก่ผู้ศึกษา พยายามส่งเสริมให้ผู้ศึกษามีการศึกษาที่ดี และขอขอบคุณครอบครัว ที่ได้ให้กำลังใจและสนับสนุนการศึกษาของผู้ศึกษามาโดยตลอดจนทำให้การศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจหากมีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใดอันเกิดจากงานชิ้นนี้ ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

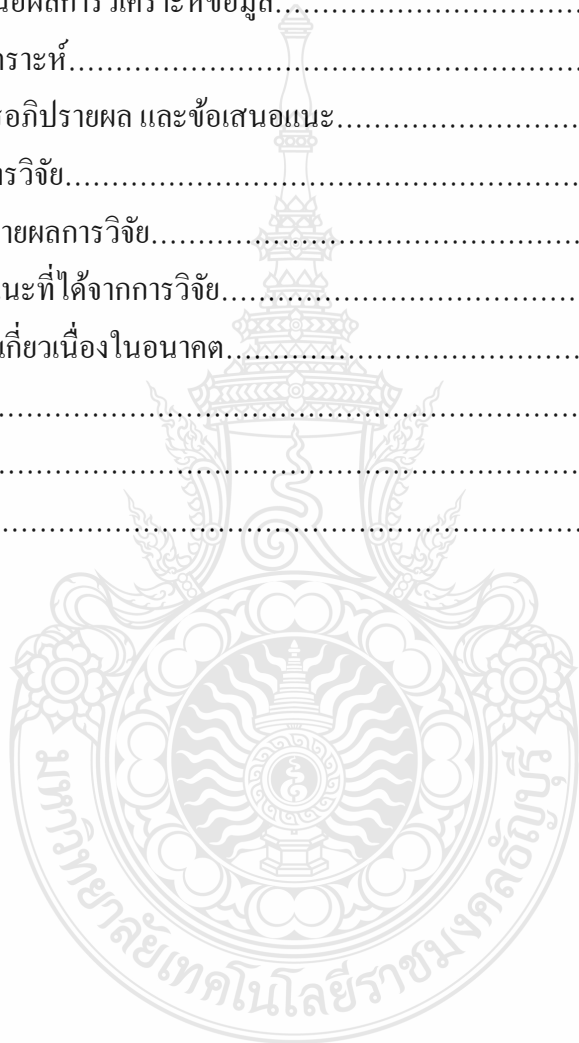
ดวงสมร เนียมมันต์

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	5
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	12
2.4 สถานีชนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	16
2.5 สถานีชนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	17
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	23
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4. ผลการวิเคราะห์.....	27
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	28
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	186
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	186
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	194
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	201
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	203
บรรณานุกรม.....	204
ภาคผนวก.....	207
ประวัติผู้เขียน.....	212





## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	ปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL)..... 15
4.1	จำนวน และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 28
4.2	จำนวน และร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 31
4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)..... 33
4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)..... 35
4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)..... 36
4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)..... 38
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)..... 39
4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน..... 41
4.9	เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามเพศ..... 43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.10	เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และ สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอายุ.....	45
4.11	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ของ สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	47
4.12	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานี่ขนส่ง ผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	48
4.13	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่ง ผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	51
4.14	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานี่ขนส่ง ผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	52
4.15	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานี่ ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	54
4.16	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานี่ขนส่ง ผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	56
4.17	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่ง ผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	58
4.18	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานี่ ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	59

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่ง ผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	61
4.20	เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามสถานภาพ.....	63
4.21	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	65
4.22	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	66
4.23	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	67
4.24	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	68
4.25	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	69
4.26	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	70
4.27	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	71

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.28	เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และ สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามระดับการศึกษา....	72
4.29	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ของ สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	74
4.30	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของ สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	75
4.31	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของ สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	77
4.32	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	78
4.33	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของ สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	80
4.34	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ของ สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	82
4.35	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของ สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	83
4.36	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของ สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	85

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.37	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	87
4.38	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	89
4.39	เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอาชีพ.....	91
4.40	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	93
4.41	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	95
4.42	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	96
4.43	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	98
4.44	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	100
4.45	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	102

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.46	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานี ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 104
4.47	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่ง ผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 105
4.48	เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน..... 108
4.49	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)..... 110
4.50	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)..... 111
4.51	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ ลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)..... 112
4.52	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)..... 114
4.53	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 115

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.54	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	117
4.55	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	118
4.56	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	119
4.57	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	120
4.58	เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร.....	122
4.59	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	124
4.60	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	126
4.61	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	128

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.62 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	130
4.63 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	132
4.64 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	134
4.65 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	135
4.66 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	137
4.67 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร.....	139



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.68 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	141
4.69 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	143
4.70 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	145
4.71 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	147
4.72 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	149
4.73 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	151

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.74	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 153
4.75	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 156
4.76	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 157
4.77	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 160
4.78	เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร..... 162
4.79	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)..... 164
4.80	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)..... 165

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.81	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)..... 166
4.82	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)..... 167
4.83	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)..... 168
4.84	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 169
4.85	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 170
4.86	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 172
4.87	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)..... 173

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.88	เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ตามลักษณะการเดินทาง.....	175
4.89	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลักษณะการเดินทาง แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	177
4.90	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลักษณะการเดินทาง แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	178
4.91	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลักษณะการเดินทาง แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	179
4.92	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลักษณะการเดินทาง แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	180
4.93	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	181
4.94	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร).....	183
4.95	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	184
4.96	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี).....	185

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันระบบการขนส่งสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม ตลาดแรงงาน ตลาดการท่องเที่ยว รวมถึงตลาดการศึกษาของประเทศ การเดินทางที่เป็นไปได้สำหรับคนหมู่มากก็คือ การเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ในอัตราค่าบริการที่ไม่สูงนัก ทั้งยังช่วยลดความแออัด ช่วยลดมลพิษที่เกิดจากการเดินทางของอีกด้วย ปัจจุบันการขนส่งสาธารณะได้แผ่ขยายครอบคลุม ออกไปทั่วทุกพื้นที่ส่งผลให้การพัฒนาทางด้านการคมนาคมขนส่งมีมากขึ้นตามไปด้วย

สถานีขนส่ง เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการขนส่งสาธารณะเพราะเป็นจุดอำนวยความสะดวก ที่ประชาชนได้เข้ามาใช้บริการ เป็นจุดขนถ่ายสิ่งของ ต่อรถไปยังสถานที่ต่าง ๆ และเป็นศูนย์รวมในการควบคุมตรวจสอบ ให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ราชการกำหนด ในการเดินรถด้วยความถูกต้องเหมาะสม ปลอดภัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทำให้การพัฒนาด้านการขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพมาตรฐาน

เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทางราชการ โดยกระทรวงคมนาคม ได้ออกกฎหมายที่เรียกว่า พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 เพื่อควบคุม โดยเฉพาะ จัดตั้งกรมการขนส่งทางบก เป็นหน่วยงานรองรับการปฏิบัติตามอำนาจกฎหมายดังกล่าว ซึ่งในบทบัญญัติของกฎหมายฉบับนี้ได้ให้อำนาจกรมการขนส่งทางบก ที่จะดำเนินการจัดให้มีสถานีขนส่งผู้โดยสารขึ้น และได้จัดตั้งสถานีขนส่งผู้โดยสารในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครขึ้น 3 แห่งแรกในประเทศไทย พร้อมกันเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2503 ดังนี้

1. สถานีขนส่งสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ
2. สถานีขนส่งสายตะวันออกเฉียงเหนือ
3. สถานีขนส่งสายใต้ (กรมการขนส่งทางบก, 2554)

ในปัจจุบัน สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีผู้ใช้บริการจากสถานีขนส่งค่อนข้างมากนั้น ไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง การ

ขนส่งสินค้า และอื่น ๆ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการให้บริการ ทั้งในด้านสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถ ที่นั่งรอขึ้นรถยนต์โดยสาร ด้านความสะดวกสบายสำหรับสาธารณูปโภค ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ ห้องอาหาร สถานที่นัดพบ หรือจุดเชื่อมต่อในการเดินทางอื่น ๆ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของผู้มาใช้บริการในสถานี่ขนส่ง และในส่วนของพนักงานที่ให้บริการในสถานี่ขนส่งในการจำหน่ายบัตรโดยสาร การติดต่อสอบถาม การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ต้องมีคุณภาพในการให้บริการเท่าเทียมกันกับผู้ให้บริการทุกคนที่เข้ามาใช้บริการในสถานี่ขนส่ง

ดังนั้น ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) เพื่อเปรียบเทียบหาความแตกต่างของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี่ขนส่งทั้งสองแห่งนี้ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลการให้บริการระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) สร้างแนวทางให้สามารถรองรับการให้บริการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย ให้มีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้ให้บริการ

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้เข้าใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ว่ามีการรับรู้คุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกันหรือไม่
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. บัณฑิตวิทยาลัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารแตกต่างกัน
3. คุณภาพการบริการที่ได้รับจากสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) และคุณภาพการบริการที่ได้รับจากสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) แตกต่างกัน

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และคุณภาพการบริการสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) โดยแบ่งขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา :

- พฤติกรรมการใช้บริการสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)
- เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

**ประชากรที่ศึกษา :** ผู้ใช้บริการสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

**กลุ่มตัวอย่างประชากร :** เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการกำหนดตัวอย่างกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรในการคำนวณ รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 770 คน โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำนวน 385 ตัวอย่าง และสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำนวน 385 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)



## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ดังนี้

### ตัวแปรอิสระ

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### 2. พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่

- ความถี่ในการใช้บริการ
- เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
- ช่วงเวลาที่ใช้บริการ
- เดินทางกับผู้ใด

#### 3. สถานีขนส่งผู้โดยสาร ได้แก่

- สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)
- สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

### ตัวแปรตาม

#### 1. คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ประกอบด้วย

- ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
- ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
- ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)
- ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

#### 2. คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ประกอบด้วย

- ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

- ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
- ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)
- ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

### 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. สถานีขนส่งผู้โดยสาร หมายถึง สถานที่ที่รัฐจัดให้มีหรือจัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการโดยสารรถประจำทาง โดยมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารสถานีขนส่งผู้โดยสาร คือ กรมการขนส่งทางบก บริษัท ขนส่ง จำกัด เทศบาล และเอกชน

2. สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) หมายถึง สถานีขนส่งผู้โดยสารที่ให้บริการผู้โดยสารเดินทางในเส้นทางสายเหนือ ตะวันออกเฉียงเหนือ และจังหวัดภาคกลาง

3. สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) หมายถึง สถานีขนส่งผู้โดยสารที่ให้บริการผู้โดยสารเดินทางในเส้นทางสายใต้ และภาคกลางตอนล่าง

4. คุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับการให้บริการที่เสนอให้กับผู้บริโภคที่เพื่อตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจเมื่อบริการที่คาดหวังไว้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) คือ องค์ประกอบทางด้านกายภาพการให้บริการต่าง ๆ

4.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ มุมมองที่ลูกค้าดูจากความสามารถในการส่งมอบบริการของพนักงานบริการได้ตรงตามเวลา และถูกต้องที่ตกลงกันได้

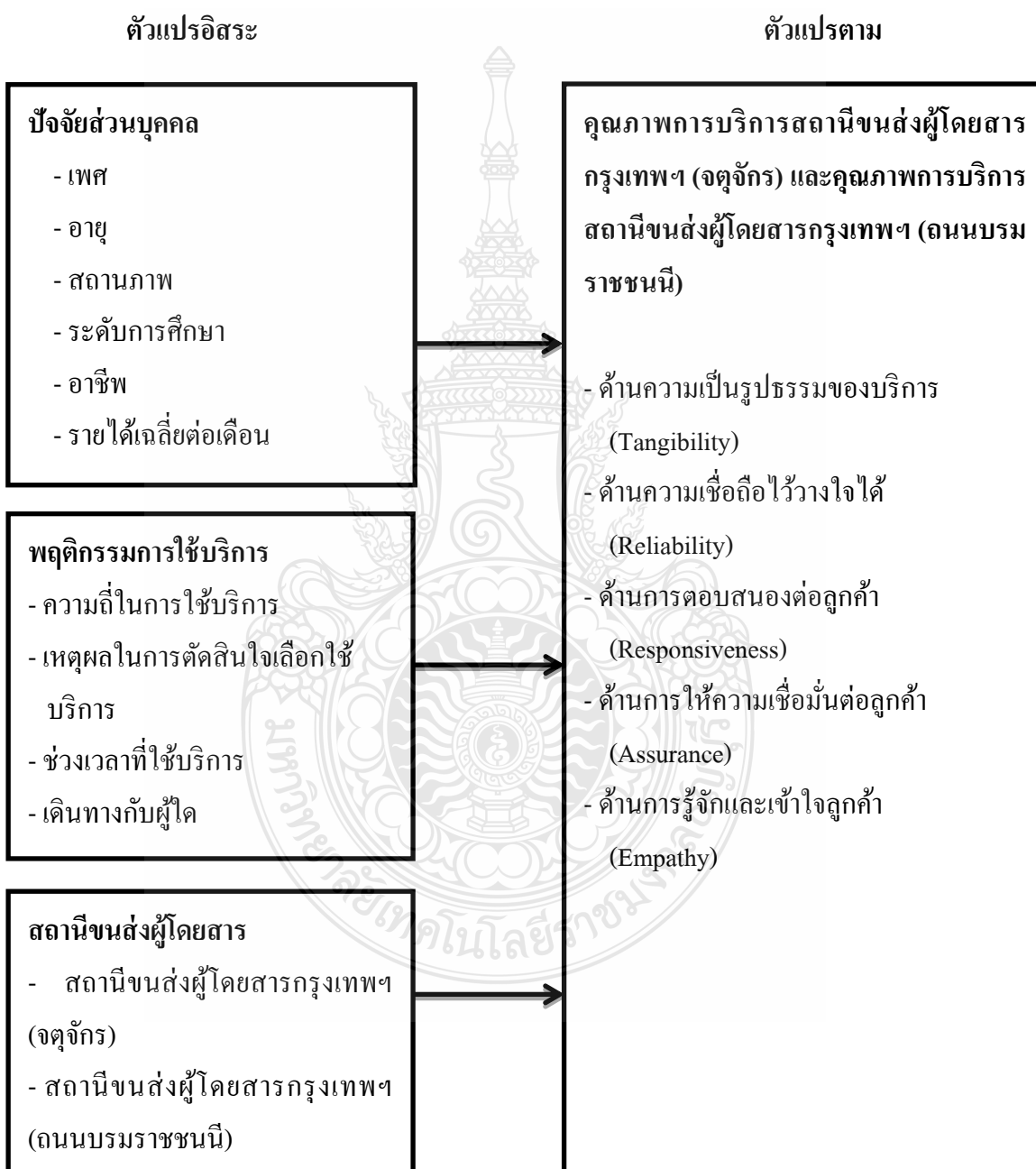
4.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ ความพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามีความต้องการ

4.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) คือ ความรู้ในงานและความมีอัธยาศัยของพนักงานบริการที่พร้อมจะให้คำอธิบายขั้นตอนการบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการ

4.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ ความห่วงใย เอาใจใส่ที่พนักงานบริการมีให้กับลูกค้า พนักงานบริการสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย และจัดให้มีช่องทางที่ลูกค้าจะเข้าถึงข้อมูลของงานบริการนั้น ๆ ตลอดเวลา

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) สามารถสรุปกรอบแนวความคิดของการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และปรับปรุงการบริหารงานของสถานีส่งผู้โดยสาร เพื่อให้มีคุณภาพในการบริการเพิ่มมากขึ้น

2. กรมการขนส่งทางบกสามารถนำผลจากการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และปรับปรุงการบริหารงานของสถานีส่งผู้โดยสารทั่วประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับจาก  
สถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)  
โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. สถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)
5. สถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 3) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่  
บุคคลทำการค้นหา (Searching) การเลือกซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การประเมินผล(Evaluating)  
และการใช้จ่าย (Disposing) ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าสิ่งเหล่านั้นจะตอบสนองความต้องการ  
ของเขา

ปริญ ลักษณ์านนท์ (2544 : 54) ให้ความหมาย พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของ  
บุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาและการใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้หมายถึง  
กระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นก่อน และมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำ

ธงชัย สันติวงษ์ (2546 : ค) การศึกษาถึงการแสดงออกของบุคคลในฐานะผู้บริโภค ที่  
เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นค้นหา หรือเลือกซื้อ นั่นคือ การบริโภคสินค้าและใช้  
บริการ

ดารา ทีปะपाल (2542 : 4) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำใด ๆ ของผู้บริโภคที่  
เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเลือกสรร การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจ ซึ่ง

เป็นตัวนำหรือตัวกำหนดการกระทำดังกล่าว เพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความพอใจ

จากแนวคิดข้างต้นกล่าวโดยสรุปพฤติกรรมกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของผู้บริโภคที่ต้องการค้นหา ตัดสินใจเลือกซื้อ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตอบสนองความต้องการ หรือความจำเป็นของบุคคลนั้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

### 2.2.1 ความหมายของการบริการ (Defining Services)

Kotler et al. (1999 : 646) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม หรือผลประโยชน์ที่ส่งมอบให้อีกฝ่ายหนึ่ง หรือบุคคล ซึ่งการบริการนี้ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถโอนให้เป็นการมสิทธิ์ของบุคคลอื่น หรือครอบครองเป็นเจ้าของสิ่งนั้นไว้ เช่น การให้เช่าห้องพักโรงแรม การฝากเงินที่ธนาคาร การเดินทางบนเครื่องบิน การไปพบแพทย์ การซ่อมรถยนต์ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามยังมีผู้ผลิตจำนวนมากที่จัดหาช่องทางของการบริการควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์ เช่น การกระจายและการจัดส่งสินค้า การซ่อมแซมและบำรุงรักษา การฝึกอบรม การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังจัดหาผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะที่เป็นกายภาพมาให้บริการกับลูกค้าเป็นบริการขั้นพื้นฐานอีกด้วย เช่น สายการบินจะจัดให้มีอาหาร เครื่องดื่ม และหนังสือพิมพ์มาเป็นส่วนหนึ่งในบริการระหว่างการเดินทาง เป็นต้น

Philip Kotler (1996 อ้างถึงในฝ่ายวิชาการ คู่แข่ง บิสซิเนส สคูล, 2540 : 608) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์ก็ได้

Philip Kotler (2003 อ้างถึงใน ชนวนรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2547 : 575) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะหรือตัวตนจึงไม่มีการ โอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้ ผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายสามารถสร้างความแตกต่างโดยการให้บริการที่ดีเลิศ

เก็บกิจ สอนศรี (2553 : 19) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ การกระทำ การปฏิบัติกิจกรรมที่เกิดจากบุคคลหนึ่ง หรือองค์กร ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล หรือองค์กร จนนำไปสู่ความพึงพอใจ

ยุค มีพรปัญญาวิโชค (2553 : 14) ได้สรุปแนวคิดของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการดำเนินการของธุรกิจที่มีการเกี่ยวข้อง และถือเป็นส่วนที่สำคัญของธุรกิจที่จะทำการส่งมอบสินค้าที่จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้เหมือนสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ซึ่งจะต้องตอบสนองความต้องการให้กับผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ณัฐชานา ศรีสุวรรณ (2554 : 16) กล่าวว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ว่าจะได้รับบริการตอบสนอง บริการที่เกินความต้องการของลูกค้านั้นหมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการนั้นเป็นบริการที่ประทับใจ และคุ้มค่าแก่การตัดสินใจ รวมถึงคุ้มค่าเงิน

### 2.2.2 ประเภทของการบริการ (Type of Service)

ประเภทของการบริการประกอบด้วย 5 ประเภท ดังนี้ (Philip Kotler, 1996 อ้างถึงในฝ่ายวิชาการ คู่แข่ง บิสซิเนส สกูล, 2540 : 608 - 609 ; Philip Kotler, 2003 อ้างถึงใน ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2547 : 576 - 577)

- 1) สินค้ามีรูปลักษณะอย่างแท้จริง (Pure tangible good) ประกอบด้วยตัวสินค้าเพียงอย่างเดียวไม่มีบริการเข้ามาเกี่ยวข้อง
- 2) สินค้ามีรูปลักษณะพร้อมการบริการ (Tangible good with accompanying services) เป็นสินค้าที่มีรูปลักษณะพร้อมด้วยบริการอย่างหนึ่ง หรือมากกว่าเพื่อดึงดูดใจผู้บริโภค
- 3) สินค้าและบริการเท่าเทียมกัน (Hybrid) สัดส่วนของสินค้าและบริการเท่าเทียมกัน
- 4) การบริการเป็นส่วนสำคัญพร้อมด้วยสินค้าและบริการเสริม (Major service with accompanying minor goods and services) เป็นการเน้นการบริการเป็นหลักพร้อมด้วยบริการย่อยหรือสินค้าเป็นตัวเสริม
- 5) การบริการอย่างแท้จริง (Pure service) เป็นการบริการเพียงอย่างเดียว

### 2.2.3 ลักษณะของการบริการ (Service Characteristics)

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไปตามสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ ดังนี้ Philip Kotler (1996 อ้างถึงในฝ่ายวิชาการ คู่แข่ง บิสซิเนส สกูล, 2540 : 611 - 614) Philip Kotler (2003 อ้างถึงใน ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2547 : 578 - 582)

- 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะที่จับต้องไม่ได้ หรือไม่สามารถสัมผัสโดยได้โดยประสาททั้งห้าทั้งก่อนหรือหลังซื้อ และไม่อาจสัมผัสกับบริการก่อนที่จะมีการซื้อ กล่าวคือ ผู้ซื้อจะไม่สามารถรับรู้ถึงบริการที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าได้ก่อนการซื้อ โดยทั่วไปเป็น

ความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เพิ่มเติมที่ได้รับก่อนการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ตัวอย่างเช่น การเดินทางทางอากาศโดยเครื่องบิน ผู้โดยสารจะไม่สามารถทราบได้ล่วงหน้าว่าจะได้รับบริการในรูปแบบใด ผู้โดยสารจึงพยายามวางกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการบริการ และประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากสายการบินนั้น ๆ

2) แยกออกจากกัน ไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แยกออกจากตัวบุคคล หรือแยกออกจากสินค้า ผลลัพธ์ที่ไม่ได้ กล่าวคือ ผู้ให้บริการสามารถบริการลูกค้าได้ในขณะที่อยู่กับลูกค้าเท่านั้น เนื่องจากการให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละรายแตกต่างกันจึงไม่สามารถให้ผู้อื่นให้บริการแทนได้ ตัวอย่างเช่น การซื้อบริการการเดินทางจากบริษัททัวร์ ลูกค้าจะไม่สามารถนำบริการแยกออกจากการบริการของบริษัททัวร์ได้ หรือการซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้าที่มีบริการการติดตั้งที่บ้าน

3) ลักษณะแตกต่างกันไม่คงที่ (Variability or Heterogeneity) การบริการไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เพราะการบริการนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการว่ามีวิธีการบริการในลักษณะใด ซึ่งให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะเป็นของตนเอง ถึงแม้จะเป็นบริการในลักษณะเดียวกันผู้รับบริการก็อาจจะได้รับบริการจากผู้ให้บริการแตกต่างกันได้ เนื่องจากการบริการนั้นมีความหลากหลาย แปรผันไปตามปัจจัยหลายด้าน จึงยากต่อการกำหนดมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น การบริการของร้านอาหาร การบริการของโรงแรม การบริการในธนาคาร เป็นต้น

4) ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่ว่าจะในลักษณะใดก็ตาม จะมีอยู่ในช่วงเวลาสั้น ๆ ผู้ซื้อบริการจะไม่สามารถเก็บรักษา หรือสำรองไว้ได้เหมือนสินค้า ไม่สามารถซื้อขาย ไม่สามารถผลิตและเก็บไว้ได้ ถ้ามีความต้องการมีความสม่ำเสมอ การบริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าการบริการไม่แน่นอนจะเกิดปัญหาได้ เช่น การให้บริการลูกค้าไม่ทัน หรือลูกค้าไม่มาซื้อบริการ

5) ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Lack of Ownership or non - ownership) การบริการเป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้เมื่อมีการซื้อบริการ เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของเป็นเพียงกิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการของผู้ให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากการซื้อบริการที่แสดงความต้องการหรืออำนวยความสะดวกในช่วงเวลานั้น ๆ ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของสิ่งนั้นได้ แต่ผู้ให้บริการสามารถรับประโยชน์ หรือความสะดวกสบายจากการให้บริการ (Kotler et al. ,1999 ; Kotler & Armstrong, 2008)

#### 2.2.4 ประเภทของงานบริการ (Classification of Services)

จำแนกประเภทตามลักษณะของธุรกิจได้ดังนี้ (สุชาติวง เรื่องธุรกิจ, 2543 : 319 - 320)



1. ที่อยู่อาศัย (Housing) การเช่าสถานที่ต่าง ๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท อพาร์ตเมนต์ คอนโด
2. บริการเกี่ยวกับครัวเรือน (Household Operations) เช่น จัดห้องครัว จัดสวน
3. บริการเกี่ยวกับการบันเทิง พักผ่อน (Entertainment and Recreation) เช่น โรงภาพยนตร์
4. บริการส่วนบุคคล (Personal Care) เช่น สปา ร้านอาหารเสริมสวย นวดแผนโบราณ
5. บริการด้านการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Health Care) เช่น โรงพยาบาล คลินิก
6. บริการด้านการศึกษา (Private Education) เช่น สถาบันกวดวิชา
7. บริการวิชาชีพ (Professional Services) เช่น สถานฝึกอบรมอาชีพ
8. บริการด้านความปลอดภัย (Security) เช่น ธุรกิจรักษาความปลอดภัย
9. บริการด้านการเงิน (Banking and Financial Services) เช่น ธนาคาร
10. บริการด้านการขนส่ง (Transportation) เช่น สถานีขนส่ง การขนส่งพัสดุและเอกสาร
11. บริการด้านการสื่อสาร (Communication) เช่น เคาะเตอร์ประชาสัมพันธ์

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### 2.3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ (Defining Services Quality)

Etzel, Walker and Stanton (2001 : อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 : 437) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ หรือเป็นการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างวามแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก หรือการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) และในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) ซึ่งนักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ 1) บริการที่นำเสนอ (Offering) พิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ประกอบด้วย การให้บริการพื้นฐาน (Primary service package) และลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service package) 2) การส่งมอบบริการ (Delivery) 3) ภาพลักษณ์ (Image) 4) ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative features)

ซัวลัลย์ ทัดศิวซ์ (2552 : 113) ได้กล่าวสรุปว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้กับผู้บริโภค ของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้บริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

Philip Kotler (2003 อ้างถึงใน ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2547 : 591) กล่าวว่า คุณภาพการบริการของธุรกิจถูกทดสอบจากการเผชิญหน้าเพื่อรับบริการแต่ละครั้ง ลูกค้าจะสร้างความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการจากประสบการณ์ในอดีตของตนเอง คำบอกเล่าจากผู้อื่น และสื่อโฆษณาต่าง ๆ ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ด้วยตนเอง กับบริการที่ตนคาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้าผิดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ตรงกับหรือเกินกว่าที่คาดหวังลูกค้าพร้อมที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการรายนั้นอีก

พีรมณท์ ธนาธิปวรรณท์ (2554 : 11) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้องอันส่งผลให้มีการมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน

SERVQUAL เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml, and Berry เป็นเสมือนเครื่องมือที่ช่วยในการทำวิจัยหาคุณภาพการบริการจากลูกค้า เนื่องจากลูกค้าสามารถประเมินผลการบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่าง “บริการที่ต้องการ” กับ “ความคาดหวังที่ต้องการจะได้รับ” (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550 : 75) ซึ่งมีที่มาจากการศึกษาวิจัยธุรกิจบริการ 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจประเภทบัตรเครดิต ธุรกิจประเภทซ่อมบำรุง ธุรกิจประเภทหลักทรัพย์ และธุรกิจประเภทธนาคาร แต่ละกลุ่มธุรกิจแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็น 3 กลุ่ม การวิจัยจึงมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 12 กลุ่มด้วยกัน จุดประสงค์คือค้นหาว่าสิ่งใดคือวิธีที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่แท้จริง การศึกษานี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ 10 ประการ ดังนี้ (ยุวดี มีพรปัญญาวิโชค, 2553 : 20 - 21)

- 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

- 3) การตอบสนอง (Responsiveness)
- 4) ความสามารถ (Competence)
- 5) ความมีมารยาท (Courtesy)
- 6) ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
- 7) ความมั่นคงปลอดภัย (Security)
- 8) การเข้าถึง (Access)
- 9) การสื่อสาร (Communication)
- 10) ความเข้าใจ (Understanding the customer)

จากการศึกษาวิจัยช่วงแรก ได้นำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อการทำวิจัยช่วงที่สองซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยสำรวจจากกลุ่มธุรกิจบริการจากเดิมจำนวน 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจประเภทบัตรเครดิต ธุรกิจประเภทซ่อมบำรุง ธุรกิจประเภทหลักทรัพย์ และธุรกิจประเภทธนาคาร ได้เพิ่มการสำรวจกลุ่มธุรกิจประเภทการให้บริการโทรศัพท์ทางไกล รวมเป็น 5 ประเภท โดยใช้เครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพที่เรียกว่า SERVQUAL แบ่งออกเป็นสองส่วน ส่วนแรกเป็นส่วนที่ใช้วัดความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ จำนวน 22 ข้อ ส่วนที่สองเป็นคำถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการจริงที่ลูกค้ารับรู้จำนวน 22 ข้อ ชุดคำถามดังกล่าวได้พัฒนามาจากปัจจัยพื้นฐาน 10 ด้านข้างต้น โดยสร้างจำนวนคำถาม 97 รายการเพื่อวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน 10 ด้าน แต่ละคำถามจะให้คะแนนโดยระบบ Seven - Point Likert Scale ผลที่ได้จะถูกนำมาคำนวณ โดยนำคะแนนจากคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับลบด้วยคะแนนคุณภาพการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ผลจากการลบจะทำให้ได้ระดับคะแนนที่แตกต่างกันตั้งแต่ +6 ถึง -6 คะแนน ผลคะแนนสูง หมายถึงคุณภาพการบริการตามความรับรู้ของผู้บริโภคอยู่ในระดับสูงและจากการใช้วิธีการทางสถิติหลายวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้สามารถลดจำนวนคำถามลงถึง 2 ใน 3 ของคำถามทั้งหมด และสามารถรวมปัจจัยด้านที่มีความเหลื่อมล้ำ หรือสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน ทำให้เหลือปัจจัยในการกำหนดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL)

ปัจจัยสำหรับการประเมิน คุณภาพการบริการ	ความเป็น รูปธรรมของ การบริการ	ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	การ ตอบสนองต่อ ลูกค้า	การให้ความ เชื่อมั่นต่อ ลูกค้า	การรู้จักและ เข้าใจลูกค้า
ลักษณะทางกายภาพ	■				
ความน่าเชื่อถือ		■			
การตอบสนอง			■		
ความสามารถ				■	
ความมีมารยาท				■	
ความน่าศรัทธา				■	
ความมั่นคงปลอดภัย				■	
การเข้าถึง					■
การสื่อสาร					■
ความเข้าใจ					■

ที่มา : วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548)

คุณภาพการบริการที่ลูกค้ามองหาสรุปไว้โดย Parasuraman, Zeithaml, and Berry มีอยู่ด้วยกัน 5 ด้าน ดังนี้ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550 : 68 - 69)

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง องค์ประกอบทางด้านกายภาพ การให้บริการต่าง ๆ
- 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง มุมมองที่ลูกค้าดูจากความสามารถในการส่งมอบบริการของพนักงานบริการได้ตรงตามเวลา และถูกต้องที่ตกลงกันไว้
- 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามีความต้องการ
- 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความรู้ในงานและความมีอรรถาศัยของพนักงานบริการที่พร้อมจะให้คำอธิบายขั้นตอนการบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการ
- 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความห่วงใยเอาใจใส่ที่พนักงานบริการมีให้กับลูกค้า พนักงานบริการสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย และจัดให้มีช่องทางที่ลูกค้าจะเข้าถึงข้อมูลของงานบริการนั้น ๆ ตลอดเวลา

### การสร้างคุณภาพในแต่ละช่วงของการบริการ แบ่งได้ ดังนี้

1. ก่อนการใช้บริการ เป็นช่วงที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการในครั้งแรก ผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการ ที่จะต้องใช้การสื่อสารให้ตรงกลุ่มเป้าหมายและถูกช่วงเวลา ให้ลูกค้ารับข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ของธุรกิจพร้อมการส่งเสริมการขายต่าง ๆ เพื่อชักจูงให้ลูกค้ามาทดลองใช้บริการให้ได้แต่อย่างไรก็ตาม ช่วงนี้เป็นช่วงการสร้างมโนภาพในใจของลูกค้า ดังนั้นข้อความที่สื่อออกไปต้องชัดเจน ไม่สร้างความคลุมเครือต้องเป็นจริงทุกประการ ไม่มีการหลอกลวงลูกค้า เพราะจะทำให้ลูกค้าผิดหวังและเลิกมาใช้ บริการ

2. ณะให้บริการ ช่วงนี้เป็นช่วงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการต้องเอาใจใส่ อย่างมาก เนื่องจากเป็นช่วงของการพิสูจน์หรือทดสอบคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจ ช่วงนี้มีผล ต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าซึ่งเรียกว่า ช่วงแห่งการสร้างความประทับใจ (Moment of Truth : MOT) กล่าวคือ เป็นช่วงที่ผู้ให้บริการจะพบลูกค้า การสร้างความประทับใจจึงเกิดขึ้นในช่วงนี้ สูงสุด ในขณะเดียวกัน ช่วงนี้เป็นช่วงที่ธุรกิจต้องแสดงฝีมือให้เห็นถึงการวางตำแหน่งบริการที่โดดเด่น ความแตกต่างของธุรกิจ แบรินด์เนมที่ชัดเจนและคุณภาพในการบริการอันยอดเยี่ยม ซึ่งจะต้อง เริ่มจากการต้อนรับ การให้บริการจนถึงการชำระเงินและการส่งลูกค้าเมื่อการบริการเสร็จสิ้นแล้ว ช่วง แห่งการสร้างความประทับใจนี้จะมีผลออกมา 2 ประเภท ดังนี้

- 1) ประทับใจ (Positive MOT) คือ ลูกค้าพอใจกับการบริการ
- 2) ไม่ประทับใจ (Negative MOT) คือ ลูกค้าไม่พอใจกับการบริการ

3. หลังให้บริการหลังจากการให้บริการควรมีการติดตามความพึงพอใจรวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดจากการให้บริการเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงให้มีคุณภาพต่อไปอย่างน้อยการติดตามผลจะช่วย ลดความไม่พอใจของลูกค้าลงไปได้

## 2.4 สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

### 2.4.1 สภาพทั่วไปของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) หรือเรียกว่า หมอชิตใหม่ หรือ หมอชิต 2 ตั้งอยู่ บนถนนกำแพงเพชร 2 เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ในพื้นที่ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ซึ่งมี บริการรถโดยสารปรับอากาศสำหรับเดินทางไป ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้บางเส้นทาง ดำเนินงานโดย บขส (บริษัทขนส่ง จำกัด) โดยการเข้า พื้นที่ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย จำนวนพื้นที่ 72 ไร่ 2 งาน 92 ตารางวา ที่ ถ.กำแพงเพชร 2 แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร โดยใช้ชื่อที่ทำการว่า สถานีขนส่งผู้โดยสารหมอชิต 2 เนื่องจากเมื่อปี พ.ศ.2536

กรุงเทพมหานคร โดยร้อยเอกกฤษดา อรุณวงศ์ ณ อยุธยา และพันเอกวินัย สมพงษ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ในขณะนั้น ขอความร่วมมือกรมการขนส่งทางบก และ บขส. เพื่อพัฒนาการใช้ประโยชน์พื้นที่ที่ตลาดหมอชิต (สถานีขนส่งแห่งเดิม) ในการจัดสร้างโรงจอดรถและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (B.T.S) สถานีขนส่งแห่งนี้ได้เปิดใช้อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 8 เมษายน พ.ศ.2541 เป็นต้นมา สถานีขนส่งแห่งนี้เป็นต้นทางและปลายทางของรถโดยสารที่จะเดินทางไปยังภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออก

#### 2.4.2 รายละเอียดภายในสถานี

สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) แบ่งส่วนของขาเข้า - ออก แยกจากกันชัดเจน โดยล้อมรอบด้วยถนนกำแพงเพชร 2 ทั้ง 2 ด้าน อยู่ติด ขสมก. หลังสวนสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อาคารผู้โดยสารแบ่งออกเป็น 4 ชั้น คือ ชั้น 1 2 3 และ 4 โดยพื้นที่ชั้น 1 เป็นส่วนภาคเหนือ และตะวันออกกลาง ชั้น 3 เป็นส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ชั้น 2 และชั้น 4 เป็นส่วนสำนักงานบริษัท ขนส่ง จำกัด

ตัวอาคารติดเครื่องปรับอากาศทั้งอาคาร ระบบจำหน่ายบัตรโดยสารแบบ Flow - Though สามารถเดินออกไปยังชานชาลาได้เลย โดยไม่ต้องย้อนกลับทางเดิม มีระบบลิฟต์ 4 ตัว 2 ชุด บันไดสัจจรใช้ร่วมกับบันไดหนีไฟ จุดรับส่งรถยนต์รับจ้าง (TAXI) 3 จุด ขาเข้า 1 จุด ขาออก 2 จุด รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

### 2.5 สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

#### 2.5.1 สภาพทั่วไปของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) หรือ สายใต้ใหม่ (ฉิมพลี) เป็นสถานีขนส่ง สำหรับรถโดยสารทางไกล สายใต้ และสายตะวันตกบางส่วน เป็นสถานีขนส่งเอกชน สร้างและบริหารโดย บริษัท สิริ โปรเจกต์ คอนสตรัคชั่น จำกัด โดยได้รับสัมปทานจาก บริษัท ขนส่ง จำกัด กระทรวงคมนาคม เป็นระยะเวลา 20 ปี ปัจจุบันก่อสร้างเรียบร้อยแล้วและเปิดให้บริการเดินรถสายใต้ทั้งหมด ตั้งแต่จังหวัดชุมพรลงไปเปิดเดินรถในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2550 และมีกำหนดเริ่มการเดินรถสายตะวันตกในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2550 นอกจากนี้สถานีขนส่งแห่งนี้ยังเป็นสถานีขนส่งที่มีมาตรฐานความปลอดภัยในระดับสูง มีระบบการจัดการคล้ายท่าอากาศยาน กล่าวคือ ผู้ที่ไม่มีตั๋วโดยสาร จะไม่สามารถเข้าสู่เขตชานชาลาได้

## 2.5.2 รายละเอียดภายในสถานี

สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีอาคารหลักสองส่วน คืออาคารผู้โดยสาร และอาคารชานชาลา โดยมีทางเชื่อม (flyover) เชื่อมต่อกัน โดยอาคารผู้โดยสารแบ่งออกเป็น 4 ชั้น คือ G M 1 และ 2 โดยพื้นที่ส่วนในของชั้น G และ M เป็นลานจอดรถในอาคาร ส่วนพื้นที่ส่วนหน้าเป็นส่วนของเอสซีพลาซ่า ส่วนชั้นที่ 1 เป็นช่องจำหน่ายตั๋วตรงกลาง ล้อมรอบด้วยโซนพลาซ่า และชั้นที่ 2 เป็น โซนพลาซ่าและศูนย์อาหารทั้งชั้น

สำหรับฝั่งอาคารชานชาลา ชั้นบนเป็นที่ทำการส่วนบริการต่าง ๆ ของฝ่ายเดินรถ และห้องละหมาด ส่วนชั้นล่างเป็นชานชาลาผู้โดยสารขาออก

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุลิสสา พิษณุเลิศชาญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การบริหารงานของ กรมการขนส่งทางบก บริษัทขนส่ง จำกัด เทศบาล และเอกชน” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ภายใต้การบริหารงานของ กรมการขนส่งทางบก บริษัทขนส่ง จำกัด เทศบาล และเอกชน ทำการศึกษาสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4 แห่ง คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารขอนแก่น สถานีขนส่งผู้โดยสารภูเก็ต สถานีขนส่งผู้โดยสารสกลนคร และสถานีขนส่งผู้โดยสารอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การบริหารของหน่วยงาน 4 หน่วยงาน ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบก ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 หน่วยงาน พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่มีหน่วยงานบริหารสถานีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีแตกต่างกันในทุกด้าน ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารพบว่าสถานีขนส่งผู้โดยสารขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่บริหารงานโดยกรมการขนส่งทางบกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกับสถานีขนส่งผู้โดยสารอุดรธานีที่บริหารงานโดยเอกชน และสถานีขนส่งผู้โดยสารสกลนครที่บริหารงานโดยเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกับสถานีขนส่งผู้โดยสารที่บริหารงานโดยกรมการขนส่งทางบก บขส. และเอกชน โดยสถานีขนส่งผู้โดยสารอุดรธานีที่บริหารงานโดยเอกชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาเป็นสถานีขนส่งผู้โดยสารภูเก็ตที่บริหารงานโดย บขส. (ค่าเฉลี่ย 3.81) สถานีขนส่ง

ผู้โดยสารขอนแก่น บริหารงานโดยกรมการขนส่งทางบก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และสถานีขนส่งผู้โดยสาร สกลนครบริหารงานโดยเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ระหว่าง Thai Airways International กับ Singapore Airlines” การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสายการบิน Thai Airways International กับ Singapore Airlines ในด้านคุณภาพการให้บริการภาคพื้นดิน คุณภาพการให้บริการบนเครื่อง เทคโนโลยีภายในเครื่องบิน บุคลิกภาพของพนักงานบนเครื่องบิน และภาพลักษณ์ของสายการบิน การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่าง Thai Airways International กับ Singapore Airlines รวมทั้งศึกษาลักษณะด้านจิตวิทยา บุคลิกภาพ รูปแบบการดำรงชีวิตของผู้ใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของ Thai Airways International กับ Singapore Airlines กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย คือ ผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เคยใช้บริการทั้งของสายการบิน Thai Airways International และ Singapore Airlines จำนวน 404 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง เดินทางโดยสายการบิน Thai Airways International มากกว่า Singapore Airlines ผู้ใช้บริการต้องการด้านการยอมรับจากสังคม ด้านระดับชั้นในสังคม ด้านความมั่นคงของรายได้และหน้าที่การงาน ผู้ใช้บริการมีลักษณะบุคลิกภาพด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีความสามารถด้านการจูงใจผู้อื่น ผู้ใช้บริการมีความพอใจต่อการให้บริการของสายการบิน Thai Airways International และสายการบิน Singapore Airlines ด้านคุณภาพการให้บริการภาคพื้นดิน ด้านคุณภาพการให้บริการบนเครื่องบิน ด้านเทคโนโลยีใหม่ในเครื่องบิน ด้านบุคลิกภาพของพนักงานบนเครื่อง และด้านภาพลักษณ์ของสายการบินในระดับมาก

วัชรพรหมบุญ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดเพชรบูรณ์” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์จากความแตกต่างของปัจจัยภูมิหลัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดเพชรบูรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการพบว่ากลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริหารพื้นที่สถานี ด้านการบริการอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการจราจร และด้านระบบรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับกลาง



Thianthong Sakuntaniyom (2007 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อบริการของสถานีขนส่งกรุงเทพฯ (สายใต้)” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (สายใต้) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือคนไทยที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (สายใต้) จำนวน 100 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ผลของการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (สายใต้) มีทั้งพอใจและไม่พอใจบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร เช่น ด้านพนักงาน ราคา และการบริการของหน่วยงาน แต่อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารก็ยังไม่พอใจเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างและการจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานี

วันชัย บัวกิตติ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำนวน 400 คน ผลวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

ดวงใจ เนตรระควาสนะ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (ภาคปกติ) ต่อการให้บริการหอพักมหาวิทยาลัย และหอพักเอกชน” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครปฐมต่อการให้บริการหอพักมหาวิทยาลัย และหอพักเอกชน ทำการเก็บข้อมูลจากนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างจากหอพักมหาวิทยาลัย จำนวน 200 คน และหอพักเอกชนที่จดทะเบียนแล้ว จำนวน 200 คน รวมเป็น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยและหอพักเอกชนผลการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยและหอพักเอกชนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามจากหอพักมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญด้านลักษณะทางกายภาพมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามจากหอพักเอกชนให้ความสำคัญกับสถานที่มากที่สุด

สุพจน์ วิริยะสาธร (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดปทุมธานี” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิต และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง

ของคุณภาพการให้บริการที่ได้รับและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ได้รับและคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน และการเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ได้รับและคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงพบความแตกต่างกัน โดยความคาดหวังคุณภาพการบริการที่จะได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง

ฐานุตรา จันทรเกตุ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ระดับคุณภาพการให้บริการของรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทางของบริษัทขนส่ง พบว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือได้ การสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยคุณภาพการบริการทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พีรมณท์ ธนาธิวรนนท์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา สายการบินไทยแอร์เอเชียกับสายการบินนกแอร์” การศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำกับปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ระหว่างสายการบินไทยแอร์เอเชียกับสายการบินนกแอร์ และ 4) ศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้โดยสารที่เคยใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินนกแอร์ จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของกลุ่มตัวอย่าง ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อจุดประสงค์ด้านธุรกิจ จำนวนครั้งของการใช้บริการสายการบินเฉลี่ย 6.09 ครั้ง โดยใช้บริการ 1 - 5 ครั้งต่อปี ช่วงเวลาที่เดินทางเป็นวันจันทร์ถึงศุกร์ การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเพราะราคา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาใช้บริการสายการบินนกแอร์มากกว่าสายการบินไทย

แอร์เอเชีย ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่แตกต่าง  
กันระหว่างสายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินนกแอร์ คือ การสำรองที่นั่งหรือซื้อบัตร และ  
เหตุผลที่สำคัญที่เลือกใช้บริการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สายการบินนกแอร์ ได้แก่ อาชีพ  
รายได้ต่อเดือน และช่วงเวลาที่เดินทาง ส่วนสายการบินไทยแอร์เอเชีย ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการใช้  
บริการ และจำนวนครั้งของการใช้บริการ



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) โดยการศึกษาศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากร โดยคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากสูตร (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 48) ดังนี้

$$\text{สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง} \quad n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

$n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

$P$  = ประชากรที่ต้องการสุ่มเป็นตัวอย่าง 50% หรือ 0.50 จากประชากรทั้งหมด

$Z$  = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้ศึกษากำหนด 95% หรือ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ 0.05

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{(0.50)(1-0.50)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = 385$$

การศึกษาในครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำนวน 385 ตัวอย่าง และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำนวน 385 ตัวอย่าง รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 770 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check - list)

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ช่วงเวลาในการใช้บริการ และเดินทางกับใคร มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check - list)

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scales) ดังนี้

ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับมาก มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับน้อย มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

กรณีแบบสอบถามมีข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มักจะใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เป็นตัวสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ส่วนใหญ่จะมีทศนิยม 2 ตำแหน่ง ผู้ศึกษาจึงกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 48)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended question) เพื่อแสดงข้อเสนอแนะในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

#### ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบกับผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (รังสิต) จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach's Alpha ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าแอลฟาเกิน 0.7 จึงสามารถใช้เครื่องมือวัดสิ่งที่ต้องการศึกษาได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552 : 147)

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและที่มาของข้อมูลได้ดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) 770 แบบสอบถาม จำนวน 770 ฉบับ แบ่งเป็นเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) 385 ฉบับ และผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) 385 ฉบับ จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง หนังสือ วารสาร ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ผู้ศึกษาจะรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและทำการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยวิธีหาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยการทดสอบค่าความแตกต่างของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) กับผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) โดยใช้ค่าสถิติดังนี้

2.1 ใช้สถิติ Independent sample t-test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการต่างกันหรือไม่

2.2 ใช้สถิติ One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันหรือไม่

2.3 ใช้สถิติ Independent sample t - test เพื่อทดสอบว่าคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) กับคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) แตกต่างกัน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำนวน 385 ชุด และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำนวน 385 ชุด รวมทั้งสิ้นจำนวน 770 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
F	แทน	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน	Least Significant Difference
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ (Significance)

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ เหตุผลใน



การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ลักษณะการเดินทาง โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการแปลผล

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ข้อมูล	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)		สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	151	39.2	135	35.1
หญิง	234	60.8	250	64.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)		สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุ</b>				
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	28	7.3	12	3.1
21-30 ปี	233	60.5	234	60.8
31-40 ปี	101	26.0	107	27.8
41-50 ปี	8	2.1	10	2.6
51-60 ปี	8	2.1	10	2.6
มากกว่า 60 ปี	8	2.1	12	3.1
<b>สถานภาพ</b>				
โสด	299	77.7	285	74.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	63	16.4	87	22.6
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	23	6.0	13	3.4
<b>ระดับการศึกษา</b>				
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	7	1.8	13	3.4
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	22	5.7	13	3.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	22	5.7	61	15.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	271	70.4	261	67.8
สูงกว่าปริญญาตรี	63	16.4	37	9.6
<b>อาชีพ</b>				
นักเรียน/นักศึกษา	97	25.2	75	19.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	70	18.2	48	12.5
พนักงานเอกชน	146	37.9	170	44.2
ธุรกิจส่วนตัว	56	14.5	48	12.5
เกษตรกรรม/รับจ้าง	8	2.1	7	1.8
อื่น ๆ	8	2.1	37	9.6

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)		สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
ต่ำกว่า 10,000 บาท	122	31.7	75	19.5
10,001-20,000 บาท	207	53.8	87	22.6
20,001-30,000 บาท	24	6.2	122	31.7
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	32	8.3	101	26.2
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) โดยกลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 เพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 มีอายุในช่วง 21-30 ปี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคืออายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีสถานภาพ โสด จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 มีอาชีพพนักงานเอกชนจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็น 31.7

ส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 เพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 มีอายุในช่วง 20-30 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคืออายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 75 คน

คิดเป็นร้อยละ 19.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาคือ มากกว่า 30,000 ขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สถานีขนส่ง

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ซึ่งได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และลักษณะการเดินทาง โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** จำนวน และร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ข้อมูล	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)		สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ความถี่ในการใช้บริการ</b>				
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	235	61.0	282	73.2
1 ครั้ง/เดือน	64	16.6	27	7.0
2-3 ครั้ง/เดือน	62	16.1	56	14.5
4-5 ครั้ง/เดือน	16	4.2	8	2.1
ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	8	2.1	8	2.1
ทุกวัน	-	-	4	1.0
<b>เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ</b>				
อัตราค่าโดยสาร	69	17.9	72	18.7
ความปลอดภัย	9	2.3	24	6.2
ความสะดวกสบาย	74	19.2	113	29.4
ความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	193	50.1	125	32.5
อื่น ๆ	40	10.4	51	13.2

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูล	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)		สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร				
00.00 น.-05.59 น.	24	6.2	5	1.3
06.00 น.-11.59 น.	64	16.6	48	12.5
12.00 น.-17.59 น.	45	11.7	11	2.9
18.00 น.-23.59 น.	252	65.5	321	83.4
ลักษณะการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คนเดียว	290	75.3	245	63.6
ครอบครัว	48	12.5	37	9.6
เพื่อน	47	12.2	85	22.1
อื่นๆ	-	-	18	4.7
รวม	385	100.0	385	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ลักษณะการเดินทาง โดยกลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) พบว่า ความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 รองลงมาคือ ด้านความสะดวกสบาย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาคือ 06.00 น.-11.59 น. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ลักษณะการเดินทาง คนเดียว จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 รองลงมาคือ ครอบครัว 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) พบว่า ความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ ด้านความ

สะดวกสบาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 รองลงมาคือ 06.00 น.-11.59 น. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ลักษณะการเดินทาง คนเดียว จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาคือ เพื่อน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

การวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ประกอบด้วยคุณภาพ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)			สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>						
1. ท่ารถที่ตั้งสถานีขนส่งเดินทางสะดวก	3.18	1.186	ปานกลาง	3.45	1.052	ปานกลาง
2. อาคารผู้โดยสารมีความสะอาดเรียบร้อย	2.64	1.130	ปานกลาง	3.50	0.893	มาก
3. เก้าอี้สำหรับผู้โดยสารมีเพียงพอ	2.61	1.114	ปานกลาง	3.08	1.032	ปานกลาง
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย	2.96	1.026	ปานกลาง	3.39	0.978	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)			สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)		
	—		ระดับ	—		ระดับ
	X	S.D.	คุณภาพ	X	S.D.	คุณภาพ
5. การแต่งกายของพนักงานสะอาด เรียบร้อย	3.08	0.941	ปานกลาง	3.33	0.837	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.90</b>	<b>1.080</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.35</b>	<b>0.959</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีทำเลที่ตั้งสถานีขนส่งเดินทางสะดวก อยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมา คือ การแต่งกายของพนักงานสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 อาคารผู้โดยสารมีความสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 และเก้าอี้สำหรับผู้โดยสารมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีอาคารผู้โดยสารมีความสะอาด เรียบร้อย อยู่ในระดับคุณภาพการบริการมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสถานีขนส่งเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ เก้าอี้สำหรับผู้โดยสารมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

ระดับคุณภาพการบริการ	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)			สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	<b>ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>					
1. พนักงานปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้	3.19	0.944	ปานกลาง	3.48	0.736	ปานกลาง
2. พนักงานให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และชัดเจน	3.28	0.930	ปานกลาง	3.53	0.787	มาก
3. พนักงานมีความซื่อสัตย์ ให้บริการ ด้วยความรับผิดชอบ	3.20	0.970	ปานกลาง	3.34	0.927	ปานกลาง
4. พนักงานให้บริการได้ถูกต้องทันทีตรง ตามความต้องการ	3.15	0.906	ปานกลาง	3.38	0.786	ปานกลาง
5. พนักงานมีความสามารถในการ ให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ตลอด 24 ชั่วโมง	3.06	1.024	ปานกลาง	3.02	0.910	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.18</b>	<b>0.955</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.35</b>	<b>0.830</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน อยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมา คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 พนักงานปฏิบัติงานด้วยความชำนาญเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 พนักงาน



ให้บริการได้ถูกต้องทันทีตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน อยู่ในระดับคุณภาพการบริการมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 รองลงมา คือ พนักงานปฏิบัติงานด้วยความชำนาญเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 พนักงานให้บริการได้ถูกต้องทันทีตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 พนักงานมีความซื่อสัตย์ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

ระดับคุณภาพการบริการ	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)			สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)		
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ
			คุณภาพ			คุณภาพ
<b>ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า</b>						
1. ระยะเวลาในการให้บริการของพนักงานมีความเหมาะสม	3.36	0.953	ปานกลาง	3.28	0.643	ปานกลาง
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือ	3.02	1.162	ปานกลาง	3.11	1.015	ปานกลาง
3. พนักงานให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ถูกต้อง/รวดเร็ว	3.08	0.991	ปานกลาง	3.15	0.911	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ระดับคุณภาพการบริการ	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)			สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)		
	—		ระดับ	—		ระดับ
	X	S.D.	คุณภาพ	X	S.D.	คุณภาพ
4. พนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยในการให้บริการ	3.03	1.068	ปานกลาง	3.03	0.913	ปานกลาง
5. พนักงานไม่ก้าวท้าวความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	3.31	1.076	ปานกลาง	3.63	0.908	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.17</b>	<b>1.050</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.25</b>	<b>0.870</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระยะเวลาในการให้บริการของพนักงานมีความเหมาะสม อยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 รองลงมา คือ พนักงานไม่ก้าวท้าวความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 พนักงานให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ถูกต้อง/รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 พนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ พนักงานไม่ก้าวท้าวความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพการบริการมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการของพนักงานมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 พนักงานให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ถูกต้อง/รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และพนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

ระดับคุณภาพการบริการ	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)			สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	<b>ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า</b>					
1. พนักงานมีความรู้และข้อมูลในการบริการ	3.41	1.042	ปานกลาง	3.69	0.755	มาก
2. พนักงานมีทักษะในการให้บริการแก่ท่าน	3.34	1.071	ปานกลาง	3.44	0.716	ปานกลาง
3. พนักงานมีการจัดระดับการให้บริการก่อนหลัง	3.24	1.090	ปานกลาง	3.54	0.802	มาก
4. พนักงานขบรถขบรถปลอดภัย	3.48	0.971	ปานกลาง	3.52	0.832	มาก
5. สภาพรถยนต์โดยสารมีความปลอดภัย	3.32	0.934	ปานกลาง	3.38	0.827	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.36</b>	<b>1.022</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.52</b>	<b>0.787</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ พนักงานขบรถขบรถปลอดภัย อยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รองลงมา คือ พนักงานมีความรู้และข้อมูลในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 พนักงานมีทักษะในการให้บริการแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 สภาพรถยนต์โดยสารมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และพนักงานมีการจัดระดับการให้บริการก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่าใน

ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับคุณภาพการบริการมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ พนักงานมีความรู้และข้อมูลในการ บริการ อยู่ในระดับคุณภาพการบริการมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมาคือ พนักงานมีการจัดระดับการให้บริการก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 พนักงานขับรถขับรถปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 พนักงานมีทักษะในการให้บริการแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และสภาพรถยนต์โดยสารมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ระดับคุณภาพการบริการ	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)			สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	<b>ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า</b>					
1. พนักงานให้เกียรติ/ต้อนรับและดูแลท่าน อย่างดี	3.25	0.995	ปานกลาง	3.31	0.744	ปานกลาง
2. พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อมใช้ วาจาสุภาพและมีมารยาท	3.31	1.049	ปานกลาง	3.30	0.857	ปานกลาง
3. พนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจ ใส่ในการแก้ไขปัญหา	3.10	0.976	ปานกลาง	3.13	0.847	ปานกลาง
4. มีพนักงานทดแทนในช่วงเวลาพักเพื่อ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.02	0.970	ปานกลาง	3.26	0.834	ปานกลาง
5. พนักงานทุกคนสามารถให้คำแนะนำกับ ผู้รับบริการเป็นอย่างดี	3.06	0.952	ปานกลาง	3.32	0.804	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.15</b>	<b>0.989</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.27</b>	<b>0.818</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีพนักงานทดแทนในช่วงเวลาพักเพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รองลงมา คือ พนักงานให้เกียรติ/ต้อนรับและดูแลท่านอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อมใช้วาจาสุภาพและมีมารยาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 พนักงานทุกคนสามารถให้คำแนะนำกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และพนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ พนักงานทุกคนสามารถให้คำแนะนำกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รองลงมา คือ พนักงานให้เกียรติ/ต้อนรับและดูแลท่านอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อมใช้วาจาสุภาพและมีมารยาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 มีพนักงานทดแทนในช่วงเวลาพักเพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และพนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวม	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)			สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	2.89	0.785	ปานกลาง	3.35	0.683
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.18	0.772	ปานกลาง	3.35	0.672	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวม	สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร)			สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)		
	—		ระดับ	—		ระดับ
	X	S.D.	คุณภาพ	X	S.D.	คุณภาพ
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.16	0.825	ปานกลาง	3.24	0.755	ปานกลาง
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.36	0.838	ปานกลาง	3.51	0.623	มาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.15	0.773	ปานกลาง	3.27	0.681	ปานกลาง
<b>ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวม</b>	<b>3.15</b>	<b>0.799</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.35</b>	<b>0.683</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์สรุปผลแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) พบว่า ในภาพรวม ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคุณภาพปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีผลการวิเคราะห์สรุปผลแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ในภาพรวม ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคุณภาพปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ด้านการ

รู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการต่างกันหรือไม่



ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามเพศ

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ	สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)						สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)							
	ชาย		หญิง		df	t	Sig	ชาย		หญิง		df	t	Sig
	X	S.D.	X	S.D.				X	S.D.					
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.76	0.814	2.98	0.756	383	-2.582	0.466	3.52	0.848	3.26	0.555	197.653	3.216	<b>0.000*</b>
ด้านความเชื่อถือได้วางใจได้	3.22	0.875	3.14	0.699	269.446	0.924	<b>0.001*</b>	3.51	0.746	3.26	0.612	383	3.444	0.087
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.21	0.866	3.13	0.798	383	1.034	0.196	3.47	0.740	3.12	0.736	383	4.472	0.797
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.37	0.901	3.35	0.796	383	0.145	0.152	3.55	0.677	3.50	0.593	245.368	0.780	<b>0.042*</b>
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.11	0.761	3.17	0.781	383	-0.774	0.930	3.48	0.618	3.15	0.688	383	4.543	0.753

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.9 พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชายมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.23) มากกว่าเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.15) ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.466, 0.196, 0.152 และ 0.093 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.042 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชายมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) มากกว่าเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.26) และเพศชายมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55) มากกว่าเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.087, 0.797 และ 0.753 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอายุ

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)					สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.034	5	2.607	4.413	<b>0.001*</b>	25.211	5	5.042	12.402	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	223.852	379	0.591			154.086	379	0.407		
	รวม	236.886	384				179.297	384			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	9.578	5	1.916	3.303	<b>0.006*</b>	16.357	5	3.271	7.893	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	219.792	379	0.580			157.078	379	0.414		
	รวม	229.370	384				173.435	384			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	10.255	5	2.051	3.089	<b>0.010*</b>	12.742	5	2.548	4.676	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	251.613	379	0.664			206.576	379	0.545		
	รวม	261.867	384				219.318	384			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	6.841	5	1.368	1.972	0.082	11.469	5	2.294	6.300	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	262.996	379	0.694			138.002	379	0.364		
	รวม	269.836	384				149.472	384			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	22.556	5	4.511	8.253	<b>0.000*</b>	11.690	5	2.338	5.320	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	207.163	379	0.547			166.548	379	0.439		
	รวม	229.718	384				178.238	384			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.082 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.006, 0.010 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตารางที่ 4.11** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

อายุ	— X	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.00	2.86	2.84	4.00	2.47	3.27
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.00	-	0.153 (0.397)	0.164 (0.349)	0.308 (0.001*)	0.308 (0.089)	0.308 (0.373)
21-30 ปี	2.86	-	-	0.023 (0.798)	-1.130 (0.000*)	0.394 (0.154)	-0.405 (0.143)
31-40 ปี	2.84	-	-	-	-1.154 (0.000*)	0.371 (0.190)	-0.429 (0.130)
41-50 ปี	4.00	-	-	-	-	1.525 (0.000*)	0.725 (0.060)
51-60 ปี	2.47	-	-	-	-	-	0.800 (0.038*)
มากกว่า 60 ปี	3.27	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 41- 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เท่ากับ 1.000

ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 41- 50 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของ

การบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 41- 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 41- 50 ปี เท่ากับ 1.130

ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 41- 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เท่ากับ 1.154

ผู้ที่มีอายุ 41- 50 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 41- 50 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 1.525

ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 0.800

**ตารางที่ 4.12** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานียนต์ผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

อายุ		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	X	3.32	3.17	3.13	3.82	2.42	3.50
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.32	-	0.151 (0.320)	0.198 (0.223)	-0.496 (0.105)	0.903 (0.003*)	-0.171 (0.575)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

อายุ	X	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
21-30 ปี	3.17	-	-	0.046 (0.607)	-0.648 <b>(0.018*)</b>	0.751 <b>(0.006*)</b>	-0.323 (0.239)
31-40 ปี	3.13	-	-	-	-0.696 <b>(0.013*)</b>	0.705 <b>(0.012*)</b>	-0.370 (0.187)
41-50 ปี	3.82	-	-	-	-	1.400 <b>(0.000*)</b>	0.325 (0.394)
51-60 ปี	2.42	-	-	-	-	-	-1.075 <b>(0.005*)</b>
มากกว่า 60 ปี	3.50	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 0.903

ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 และ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เท่ากับ 1.1305 และมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 0.7518

ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 และ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 31-40 ปีมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เท่ากับ 0.6950 และมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 0.7050

ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 0.8350

ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 51-60 ปีมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 1.0750

**ตารางที่ 4.13** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

อายุ		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	X	3.50	3.16	3.09	3.67	2.42	3.20
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.50	-	0.344 (0.035*)	0.413 (0.018*)	-0.167 (0.608)	1.082 (0.001*)	0.307 (0.348)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

อายุ	X	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	—						
	X	3.50	3.16	3.09	3.67	2.42	3.20
21-30 ปี	3.16	-	-	0.068 (0.484)	-0.512 (0.081)	0.737 <b>(0.012*)</b>	-0.037 (0.897)
31-40 ปี	3.09	-	-	-	-0.581 (0.053)	0.669 <b>(0.026*)</b>	-0.106 (0.723)
41-50 ปี	3.67	-	-	-	-	1.250 <b>(0.002*)</b>	0.475 (0.244)
51-60 ปี	2.42	-	-	-	-	-	-0.775 (0.058)
มากกว่า 60 ปี	3.20	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035, 0.018 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปีมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 0.3449, 0.4131 และ 1.082

ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 21-30 ปีมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 0.737



ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 31-40 ปีมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 0.669

ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 41-50 ปีมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 1.250

**ตารางที่ 4.14** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
$\bar{X}$	3.41	3.18	2.97	4.20	2.15	3.37	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.41	-	0.225 (0.128)	0.438 (0.006*)	-0.785 (0.008*)	1.264 (0.000*)	0.039 (0.895)
21-30 ปี	3.18	-	-	0.212 (0.017*)	-1.011 (0.000*)	1.038 (0.000*)	-0.186 (0.484)
31-40 ปี	2.97	-	-	-	-1.224 (0.000*)	0.826 (0.003*)	-0.399 (0.143)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

อายุ	X	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.41	3.18	2.97	4.20	2.15	3.37
41-50 ปี	4.20	-	-	-	-	2.050 (0.000*)	0.825 (0.026*)
51-60 ปี	2.15	-	-	-	-	-	-1.225 (0.001*)
มากกว่า 60 ปี	3.37	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีนางสงฆ์โดยสภามณฑล (จตุจักร) จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 0.438 และ 1.264 และมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เท่ากับ 0.785

ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006, 0.008 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มี 21-30 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 0.212 และ 1.038 และมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เท่ากับ 1.011

ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เท่ากับ 1.2240 และมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 0.826

ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 2.050

ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 1.225

**ตารางที่ 4.15** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

อายุ		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	X	3.66	3.51	3.10	2.54	3.42	2.73
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี		-	0.151 (0.423)	0.561 (0.004*)	1.126 (0.000*)	0.246 (0.367)	0.933 (0.000*)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

อายุ	X	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
21-30 ปี	3.51	-	-	0.410 <b>(0.000*)</b>	0.975 <b>(0.000*)</b>	0.095 (0.643)	0.782 <b>(0.000*)</b>
31-40 ปี	3.10	-	-	-	0.564 <b>(0.008*)</b>	-0.315 (0.136)	0.371 (0.056)
41-50 ปี	2.54	-	-	-	-	-0.880 <b>(0.002*)</b>	-0.193 (0.478)
51-60 ปี	3.42	-	-	-	-	-	-0.686 <b>(0.012*)</b>
มากกว่า 60 ปี	2.73	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ มากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 0.5619, 1.1266 และ 0.933

ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ มากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ย

ของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 0.410, 0.975 และ 0.782

ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มี อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เท่ากับ 0.564

ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มี อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เท่ากับ 0.880

ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 0.686

**ตารางที่ 4.16** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

อายุ		น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	$\bar{X}$	3.60	3.49	3.14	3.02	2.71	3.35
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.60	-	0.010 (0.575)	0.4574 (0.020*)	0.580 (0.036*)	0.420 (0.128)	0.883 (0.001*)

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

อายุ	X	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
21-30 ปี	3.49	-	-	0.351 <b>(0.000*)</b>	0.473 <b>(0.023*)</b>	0.313 (0.133)	0.776 <b>(0.000*)</b>
31-40 ปี	3.14	-	-	-	0.122 (0.567)	-0.037 (0.859)	0.425 <b>(0.031*)</b>
41-50 ปี	3.02	-	-	-	-	-0.160 (0.579)	0.303 (0.272)
51-60 ปี	2.71	-	-	-	-	-	-0.463 (0.094)
มากกว่า 60 ปี	3.35	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ มากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 0.5619, 1.1266 และ 0.933

ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.023 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ย

ของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 0.351, 0.473 และ 0.776

ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 0.425

**ตารางที่ 4.17** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

อายุ		น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	X	2.80	3.38	3.04	2.96	3.26	3.24
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	2.80	-	-0.584 (0.008*)	-0.244 (0.277)	-0.180 (0.569)	-0.160 (0.613)	-0.466 (0.122)
21-30 ปี	3.38	-	-	0.339 (0.000*)	0.404 (0.090)	0.424 (0.076)	0.117 (0.590)
31-40 ปี	3.04	-	-	-	0.064 (0.791)	0.084 (0.728)	-0.221 (0.324)
41-50 ปี	2.96	-	-	-	-	0.020 (0.952)	-0.286 (0.365)
51-60 ปี	3.26	-	-	-	-	-	-0.306 (0.333)
มากกว่า 60 ปี	3.24	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอายุ

พบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี เท่ากับ 0.584

ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี เท่ากับ 0.339

**ตารางที่ 4.18** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

อายุ	X	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.78	3.60	3.29	3.24	4.00	3.51
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.78	-	0.183 (0.305)	0.489 (0.008*)	0.543 (0.036*)	0.363 (0.160)	-0.216 (0.380)
21-30 ปี	3.60	-	-	0.306 (0.000*)	0.360 (0.065)	0.180 (0.356)	-0.400 (0.026*)
31-40 ปี	3.29	-	-	-	0.053 (0.789)	-0.126 (0.526)	-0.706 (0.000*)
41-50 ปี	3.24	-	-	-	-	-0.180 (0.505)	-0.760 (0.003*)



ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

อายุ		น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	X	3.78	3.60	3.29	3.24	4.00	3.51
51-60 ปี	4.00	-	-	-	-	-	-0.580 (0.025*)
มากกว่า 60 ปี	3.51	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานบันเทิงผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 และ 0.036 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี เท่ากับ 0.489 และ 0.543

ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี เท่ากับ 0.3065 และมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 0.400

ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 31-

40 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 0.706

ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 0.760

ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เท่ากับ 0.580

**ตารางที่ 4.19** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

อายุ		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	X	3.28	3.39	3.07	2.70	3.140	3.08
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี		-	-0.114 (0.558)	0.206 (0.306)	0.583 (0.041*)	0.143 (0.614)	0.200 (0.460)
21-30 ปี			-	0.321 (0.000*)	0.698 (0.001*)	0.258 (0.228)	0.314 (0.109)
31-40 ปี				-	0.376 (0.087)	-0.063 (0.773)	-0.006 (0.974)

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

อายุ		น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	X	3.28	3.39	3.07	2.70	3.140	3.08
41-50 ปี	2.70	-	-	-	-	-0.440 (0.139)	-0.383 (0.178)
51-60 ปี	3.14	-	-	-	-	-	0.056 (0.842)
มากกว่า 60 ปี	3.08	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี เท่ากับ 0.583

ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี เท่ากับ 0.321 และ 0.698

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามสถานภาพ

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)					สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.364	2	0.182	0.294	0.745	16.421	2	8.211	19.257	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	236.522	382	0.619			162.876	382	0.426		
	รวม	236.886	384				179.297	384			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	5.060	2	2.530	4.309	<b>0.014*</b>	5.146	2	2.573	5.840	<b>0.003*</b>
	ภายในกลุ่ม	224.310	382	0.587			168.290	382	0.441		
	รวม	229.370	384				173.435	384			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.104	2	1.052	1.547	0.214	10.473	2	5.236	9.578	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	259.763	382	0.680			208.846	382	0.547		
	รวม	261.867	384				219.318	384			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.176	2	1.088	1.553	0.213	5.504	2	2.752	7.303	<b>0.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	267.661	382	0.701			143.967	382	0.377		
	รวม	269.836	384				149.472	384			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.590	2	1.795	3.032	<b>0.049*</b>	3.094	2	1.547	3.374	<b>0.035*</b>
	ภายในกลุ่ม	226.129	382	0.592			175.145	382	0.458		
	รวม	229.718	384				178.238	384			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.745, 0.214 และ 0.213 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 และ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.003, 0.000, 0.001 และ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

สถานภาพ	X	โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หย่าร้าง/ แยกกันอยู่/ หม้าย
	X	3.33	2.93	3.34
โสด	3.33	-	0.289 <b>(0.007*)</b>	-0.127 <b>(0.441)</b>
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.93	-	-	-0.417 <b>(0.026*)</b>
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	3.34	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้ที่สถานภาพโสด เปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน เท่ากับ 0.289

ผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย เท่ากับ 0.417

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน  
กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่ง  
ผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

สถานภาพ		โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หย่าร้าง/ แยกกันอยู่/ หม้าย
	X	3.20	2.95	3.04
โสด	3.20	-	0.251 (0.019*)	0.160 (0.336)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.95	-	-	-0.091 (0.627)
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	3.04	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด เปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าแตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน เท่ากับ 0.251

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

สถานภาพ	— X	โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หย่าร้าง/ แยกกันอยู่/ หม้าย
	X	3.47	2.97	3.32
โสด	3.47	-	0.496 (0.000*)	0.147 (0.425)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.97	-	-	-0.496 (0.000*)
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	3.32	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้ที่สถานภาพโสด เปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน เท่ากับ 0.496

ผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย เท่ากับ 0.496



ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

สถานภาพ		โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หย่าร้าง/ แยกกันอยู่/ หม้าย
	X	3.42	3.17	3.06
โสด	3.42	-	0.244 (0.003*)	0.360 (0.056)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.17	-	-	0.115 (0.559)
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	3.06	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้ที่สถานภาพโสด เปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน เท่ากับ 0.244

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

สถานภาพ		โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หย่าร้าง/ แยกกันอยู่/ หม้าย
	X	3.28	3.24	2.36
โสด	3.28	-	0.041 (0.651)	0.917 <b>(0.000*)</b>
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.24	-	-	0.876 <b>(0.000*)</b>
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	2.36	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้ที่สถานภาพโสด เปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย เท่ากับ 0.917

ผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย เท่ากับ 0.876

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานศึกษาในสังกัดโดยสภารุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

สถานภาพ	— X	โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หย่าร้าง/ แยกกันอยู่/ หม้าย
	X	3.56	3.45	2.92
โสด	3.56	-	0.104 (0.166)	0.641 (0.000*)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.45	-	-	0.536 (0.003*)
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	2.92	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานศึกษาในสังกัดโดยสภารุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้ที่สถานภาพโสด เปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย เท่ากับ 0.641

ผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย เท่ากับ 0.536

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

สถานภาพ		โสด	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	หย่าร้าง/ แยกกันอยู่/ หม้าย
	X	3.31	3.16	2.93
โสด	3.31	-	0.155 (0.062)	0.380 (0.048*)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.16	-	-	0.224 (0.265)
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	2.93	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามสถานภาพพบว่า ผู้ที่สถานภาพโสด เปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย เท่ากับ 0.380

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)					สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.128	4	3.282	5.574	<b>0.000*</b>	9.992	4	2.498	5.607	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	223.758	380	0.589			169.305	380	0.446		
	รวม	236.886	384				179.297	384			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	14.107	4	3.527	6.226	<b>0.000*</b>	14.548	4	3.637	8.699	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	215.263	380	0.566			158.887	380	0.418		
	รวม	229.370	384				173.435	384			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	13.492	4	3.373	5.160	<b>0.000*</b>	11.839	4	2.960	5.421	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	248.376	380	0.654			207.480	380	0.546		
	รวม	261.867	384				219.318	384			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	9.783	4	2.446	3.574	<b>0.007*</b>	7.538	4	1.884	5.045	<b>0.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	260.053	380	0.684			141.934	380	0.374		
	รวม	269.836	384				149.472	384			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	11.031	4	2.758	4.792	<b>0.001*</b>	4.460	4	1.115	2.438	<b>0.047*</b>
	ภายในกลุ่ม	218.687	380	0.575			173.778	380	0.457		
	รวม	229.718	384				178.238	384			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.007 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.003, 0.000, 0.001 และ 0.047 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



**ตารางที่ 4.29** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ระดับการศึกษา	X	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	-	-	-	-	-	-	-
ตอนต้น							
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.57	-	-	0.171	0.971	0.663	0.869
หรือเทียบเท่า				(0.607)	<b>(0.004*)</b>	<b>(0.024*)</b>	<b>(0.005*)</b>
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.40	-	-	-	0.800	0.492	0.698
หรือเทียบเท่า					<b>(0.001*)</b>	<b>(0.004*)</b>	<b>(0.000*)</b>
อนุปริญญาหรือ	2.60	-	-	-	-	-0.307	-0.101
เทียบเท่า						(0.071)	(0.593)
ปริญญาตรีหรือ	2.90	-	-	-	-	-	0.206
เทียบเท่า							(0.055)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.70	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004, 0.0024 และ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับ

การรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษา  
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.971, 0.663 และ 0.869

ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับ  
การศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ  
0.001, 0.004 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ  
เทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มี  
ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของ  
ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษา  
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.800, 0.492 และ 0.698

**ตารางที่ 4.30** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา  
แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของ  
สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
X	-	3.65	2.93	2.54	3.26	3.08
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	-	-	-	-	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	3.65	-	0.720 (0.028*)	1.111 (0.001*)	0.395 (0.170)	0.571 (0.057)
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	2.93	-	-	0.390 (0.086)	-0.324 (0.052)	-0.149 (0.423)



ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	X	-	3.65	2.93	2.54	3.26	3.08
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	2.54	-	-	-	-	-0.715 <b>(0.000*)</b>	-0.540 <b>(0.004*)</b>
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.26	-	-	-	-	-	0.175 <b>(0.096)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	3.08	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า เท่ากับ 0.720 และ 1.111

ผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.0004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้

คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.715 และ 0.540

**ตารางที่ 4.31** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	X	-	3.62	2.97	2.64	3.26	2.95
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	-	-	-	-	-	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	3.62	-	-	0.655 (0.062)	0.983 (0.005*)	0.368 (0.235)	0.673 (0.037*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	2.97	-	-	-	0.327 (0.180)	-0.287 (0.109)	0.017 (0.932)
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	2.64	-	-	-	-	-0.615 (0.001*)	-0.310 (0.122)
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.26	-	-	-	-	-	0.304 (0.007*)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.95	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และ 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.983 และ 0.673

ผู้ที่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เท่ากับ 0.615

ผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.304

**ตารางที่ 4.32** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
X	-	3.28	3.04	2.86	3.44	3.30
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	X	-	3.28	3.04	2.86	3.44	3.30
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	3.28	-	-	0.240 (0.504)	0.422 (0.240)	-0.159 (0.615)	-0.019 (0.954)
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3.04	-	-	-	0.181 (0.466)	-0.399 (0.030)	-0.259 (0.206)
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	2.86	-	-	-	-	-0.581 <b>(0.002*)</b>	-0.441 <b>(0.032*)</b>
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.44	-	-	-	-	-	0.140 (0.226)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.30	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษอนุปริญญาหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.032 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.581 และ 0.441

**ตารางที่ 4.33** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	X	-	3.28	3.04	2.86	3.44	3.30
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	-	-	-	-	-	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	3.28	-	-	0.357 (0.279)	0.884 <b>(0.008*)</b>	0.226 (0.435)	0.447 (0.139)
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3.04	-	-	-	0.527 <b>(0.022*)</b>	-0.130 (0.439)	0.090 (0.630)
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	2.86	-	-	-	-	-0.657 <b>(0.000*)</b>	-0.436 <b>(0.021*)</b>
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.44	-	-	-	-	-	0.220 <b>(0.038*)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	3.30	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการ



ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	X	-	2.83	3.32	3.42	3.41	2.98
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	-	-	-	-	-	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	2.83	-	-	-0.492 (0.061)	-0.595 (0.004*)	-0.586 (0.002*)	-0.153 (0.478)
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3.32	-	-	-	-0.1035 (0.613)	-0.093 (0.621)	0.339 (0.116)
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	3.42	-	-	-	-	0.009 (0.921)	0.442 (0.002*)
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.41	-	-	-	-	-	0.433 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.98	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความ

เป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.595 และ 0.586

ผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.442

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.433

**ตารางที่ 4.35** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
X	-	2.75	3.06	3.19	3.47	3.06
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	-	-	-	-



ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	X	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	2.75	-	2.75	-0.307 (0.226)	-0.436 <b>(0.028*)</b>	-0.724 <b>(0.000*)</b>	-0.311 (0.137)
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3.06	-	-	-	-0.128 (0.515)	-0.416 <b>(0.024*)</b>	-0.003 (0.987)
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	3.19	-	-	-	-	-0.288 <b>(0.002*)</b>	0.125 (0.353)
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.47	-	-	-	-	-	0.413 <b>(0.000*)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	3.06	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เท่ากับ 0.436 และ 0.724

ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับ

การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เท่ากับ 0.416

ผู้ที่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เท่ากับ 0.288

ผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.413

**ตารางที่ 4.36** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี	
	X	-	3.29	2.36	3.14	3.31	3.22
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	X	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	3.29	-	-	0.923 <b>(0.002*)</b>	0.144 <b>(0.522)</b>	-0.021 <b>(0.917)</b>	0.065 <b>(0.784)</b>
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	2.36	-	-	-	-0.778 <b>(0.001*)</b>	-0.944 <b>(0.000*)</b>	-0.857 <b>(0.000*)</b>
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	3.14	-	-	-	-	-0.166 <b>(0.114)</b>	-0.079 <b>(0.606)</b>
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.31	-	-	-	-	-	0.087 <b>(0.502)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	3.22	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า เท่ากับ 0.923

ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ

เทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.778, 0.944 และ 0.857

**ตารางที่ 4.37** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานិชนสงฆ์โดยสภารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ระดับการศึกษา	X	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	-	-	-	-	-	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	3.95	-	-	1.030 (0.000*)	0.462 (0.014*)	0.409 (0.019*)	0.516 (0.009*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	2.92	-	-	-	-0.568 (0.002*)	-0.621 (0.000*)	-0.514 (0.009*)
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	3.49	-	-	-	-	-0.053 (0.542)	0.053 (0.672)
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.54	-	-	-	-	-	0.106 (0.320)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.43	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานิชนสงฆ์โดยสภารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตาม

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.014, 0.019 และ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 1.030, 0.462, 0.409 และ 0.516

ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002, 0.000 และ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.568, 0.621 และ 0.514

**ตารางที่ 4.38** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
X	-	3.10	2.93	3.10	3.33	3.28
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	X	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	3.10	-	3.10	0.169 (0.524)	0.002 (0.989)	-0.224 (0.243)	-0.173 (0.427)
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	2.93	-	-	-	-0.166 (0.421)	-0.394 <b>(0.041*)</b>	-0.342 (0.117)
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	3.10	-	-	-	-	-0.227 <b>(0.018*)</b>	-0.176 (0.212)
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.33	-	-	-	-	-	0.051 (0.665)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.28	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้าน  
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตาม  
ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าเปรียบเทียบกับผู้ที่มี  
ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มี  
ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จัก  
และเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการ  
รับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือ  
เทียบเท่าเท่ากับ 0.394

ผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า เปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษา ปริญญา  
ตรีหรือเทียบเท่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา  
หรือเทียบเท่า มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีระดับ

การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษา  
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจ  
ลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เท่ากับ 0.227



ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอาชีพ

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)					สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	24.684	5	4.937	8.817	<b>0.000*</b>	25.126	5	5.025	12.353	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	212.201	379	0.560			154.171	379	0.407		
	รวม	236.886	384				179.297	384			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	5.603	5	1.121	1.898	0.094	23.986	5	4.797	12.166	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	223.767	379	0.590			149.449	379	0.394		
	รวม	229.370	384				173.435	384			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	6.876	5	1.375	2.044	0.072	25.509	5	5.102	9.977	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	254.992	379	0.673			193.809	379	0.511		
	รวม	261.867	384				219.318	384			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	13.103	5	2.621	3.869	<b>0.002*</b>	17.750	5	3.550	10.214	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	256.733	379	0.677			131.722	379	0.348		
	รวม	269.836	384				149.472	384			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	14.495	5	2.899	5.105	<b>0.000*</b>	14.315	5	2.863	6.619	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	215.224	379	0.568			163.924	379	0.433		
	รวม	229.718	384				178.238	384			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.094 และ 0.072 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.002 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตารางที่ 4.40** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

อาชีพ		นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้าง	อื่น ๆ
	X	3.18	2.80	2.87	2.50	3.75	2.42
นักเรียน/นักศึกษา	3.18	-	0.374 <b>(0.002*)</b>	0.306 <b>(0.002*)</b>	0.676 <b>(0.000*)</b>	-0.566 <b>(0.040*)</b>	0.758 <b>(0.006*)</b>
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.80	-	-	-0.068 <b>(0.531)</b>	0.301 <b>(0.025*)</b>	-0.941 <b>(0.001*)</b>	0.383 <b>(0.170)</b>
พนักงานเอกชน	2.87	-	-	-	0.369 <b>(0.002*)</b>	-0.873 <b>(0.001*)</b>	0.451 <b>(0.097)</b>
ธุรกิจส่วนตัว	2.50	-	-	-	-	-1.242 <b>(0.000*)</b>	0.082 <b>(0.772)</b>
เกษตรกร/รับจ้าง	3.75	-	-	-	-	-	1.325 <b>(0.000*)</b>
อื่น ๆ	2.42	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร/รับจ้าง อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002, 0.002, 0.000, 0.040 และ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร/รับจ้าง อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ เท่ากับ 0.374, 0.306, 0.676 และ 0.758



**ตารางที่ 4.41** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

อาชีพ		นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้าง	อื่น ๆ
	X	3.34	3.51	3.47	3.00	3.35	2.82
นักเรียน/นักศึกษา	3.34	-	-0.172 (0.181)	-0.126 (0.240)	0.344 (0.013*)	-0.005 (0.985)	0.519 (0.087)
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.51	-	-	0.045 (0.701)	0.517 (0.001*)	0.167 (0.587)	0.692 (0.025*)
พนักงานเอกชน	3.47	-	-	-	0.471 (0.000*)	0.121 (0.685)	0.646 (0.031*)
ธุรกิจส่วนตัว	3.00	-	-	-	-	-0.350 (0.261)	0.175 (0.574)
เกษตรกร/รับจ้าง	3.35	-	-	-	-	-	0.525 (0.203)
อื่น ๆ	2.82	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เท่ากับ 0.344

ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการ

รับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ เท่ากับ 0.517 และ 0.646

ผู้มีอาชีพพนักงานเอกชน เปรียบเทียบกับผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้มีอาชีพพนักงานเอกชน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีอาชีพพนักงานเอกชน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ เท่ากับ 0.471 และ 0.646

**ตารางที่ 4.42** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานียขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

อาชีพ	X	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้าง	อื่น ๆ
นักเรียน/นักศึกษา	3.35	-	0.193 (0.103)	0.234 (0.018*)	0.529 (0.000*)	-0.524 (0.059)	0.350 (0.207)
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.15	-	-	0.040 (0.710)	0.335 (0.013*)	-0.717 (0.011*)	0.157 (0.577)
พนักงานเอกชน	3.11	-	-	-	0.295 (0.013*)	-0.758 (0.006*)	0.116 (0.671)
ธุรกิจส่วนตัว	2.82	-	-	-	-	-1.053 (0.000*)	-0.178 (0.531)
เกษตรกร/รับจ้าง	3.87	-	-	-	-	-	0.875 (0.021*)

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

อาชีพ		นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้าง	อื่น ๆ
	$\bar{x}$	3.35	3.15	3.11	2.82	3.87	3.00
อื่น ๆ	3.00	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จุดจักร) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอาชีพ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว เท่ากับ 0.234 และ 0.529

ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม/รับจ้าง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 และ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม/รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว เท่ากับ 0.335 และผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง เท่ากับ 0.717

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม/รับจ้าง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 และ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม/รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

เท่ากับ 0.2950 และผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง เท่ากับ 0.758

ผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง เท่ากับ 1.053

ผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม/รับจ้าง มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม/รับจ้าง มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ เท่ากับ 0.875

**ตารางที่ 4.43** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

อาชีพ	ค่าเฉลี่ยรายค่าของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน						
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรรม/ รับจ้าง	อื่น ๆ	
X	3.46	3.13	3.56	2.85	2.88	3.20	
นักเรียน/นักศึกษา	-	0.32800 (0.006*)	-0.10102 (0.254)	0.61133 (0.000*)	0.57562 (0.023*)	0.25593 (0.046*)	
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-	-	-0.429 (0.000*)	0.283 (0.030*)	0.247 (0.338)	-0.072 (0.606)	
พนักงานเอกชน	-	-	-	0.712 (0.000*)	0.676 (0.006*)	0.356 (0.002*)	

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

อาชีพ		นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้าง	อื่น ๆ
	X	3.46	3.13	3.56	2.85	2.88	3.20
ธุรกิจส่วนตัว	2.85	-	-	-	-	-0.035 (0.890)	-0.355 (0.011*)
เกษตรกร/รับจ้าง	2.88	-	-	-	-	-	-0.319 (0.225)
อื่น ๆ	3.20	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร/รับจ้าง อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006, 0.000, 0.023 และ 0.046 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร/รับจ้าง อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร/รับจ้าง อื่น ๆ เท่ากับ 0.328, 0.611, 0.575 และ 0.255

ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.030 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพ พนักงานเอกชน เท่ากับ 0.4290 และผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เท่ากับ 0.283



ผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม/รับจ้าง อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.006 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงาน เอกชน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม/รับจ้าง อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพ พนักงานเอกชน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม/รับจ้าง อื่น ๆ เท่ากับ 0.712, 0.676 และ 0.356

ผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพ อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพ อื่น ๆ เท่ากับ 0.355

**ตารางที่ 4.44** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่ง ผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

อาชีพ		นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรรม/ รับจ้าง	อื่น ๆ
	X	3.48	2.82	3.53	3.14	2.91	3.31
นักเรียน/นักศึกษา	3.48	-	0.659 (0.000*)	-0.055 (0.526)	0.338 (0.004*)	0.565 (0.023*)	0.161 (0.202)
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.82	-	-	-0.714 (0.000*)	-0.320 (0.013*)	-0.093 (0.713)	-0.498 (0.000*)
พนักงานเอกชน	3.53	-	-	-	0.393 (0.000*)	0.621 (0.011*)	0.216 (0.058)

ตารางที่ 4.44 (ต่อ)

อาชีพ		นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้าง	อื่น ๆ
	X	3.48	2.82	3.53	3.14	2.91	3.31
ธุรกิจส่วนตัว	3.14	-	-	-	-	0.227 (0.371)	-0.177 (0.198)
เกษตรกร/รับจ้าง	2.91	-	-	-	-	-	-0.404 (0.119)
อื่น ๆ	3.31	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานียนต์ผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร/รับจ้าง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.004 และ 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร/รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร/รับจ้าง เท่ากับ 0.659, 0.338 และ 0.565

ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.013 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ เท่ากับ 0.714, 0.320 และ 0.498

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร/รับจ้าง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีระดับการ

รับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม/รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม/รับจ้าง เท่ากับ 0.393 และ 0.621

**ตารางที่ 4.45** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

อาชีพ		นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรรม/ รับจ้าง	อื่น ๆ
	X	3.33	2.77	3.43	3.27	3.02	2.80
นักเรียน/นักศึกษา	3.33	-	0.565 (0.000*)	-0.102 (0.300)	0.056 (0.667)	0.307 (0.277)	0.536 (0.000*)
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.77	-	-	-0.667 (0.000*)	-0.508 (0.001*)	-0.257 (0.374)	-0.029 (0.852)
พนักงานเอกชน	3.43	-	-	-	0.159 (0.173)	0.410 (0.138)	0.638 (0.000*)
ธุรกิจส่วนตัว	3.27	-	-	-	-	0.250 (0.387)	0.479 (0.002*)
เกษตรกรรม/รับจ้าง	3.02	-	-	-	-	-	0.228 (0.439)
อื่น ๆ	2.80	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้

คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อื่น ๆ เท่ากับ 0.565 และ 0.536

ผู้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เปรียบเทียบกับผู้มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เท่ากับ 0.508

ผู้มีอาชีพพนักงานเอกชน เปรียบเทียบกับผู้มีอาชีพ อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้มีอาชีพพนักงานเอกชน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้มีอาชีพ อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีอาชีพพนักงานเอกชน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้มีอาชีพอื่น ๆ เท่ากับ 0.638

ผู้มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เปรียบเทียบกับผู้มีอาชีพ อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้มีอาชีพ อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้มีอาชีพ อื่น ๆ เท่ากับ 0.479

**ตารางที่ 4.46** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน  
กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานี  
ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

อาชีพ		นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้าง	อื่น ๆ
	X	3.70	3.07	3.64	3.47	3.05	3.30
นักเรียน/นักศึกษา	3.70	-	0.629 <b>(0.000*)</b>	0.064 (0.434)	0.229 <b>(0.036*)</b>	0.646 <b>(0.006*)</b>	0.395 <b>(0.001*)</b>
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.075	-	-	-0.565 <b>(0.000*)</b>	-0.400 <b>(0.001*)</b>	0.017 (0.940)	-0.233 (0.071)
พนักงานเอกชน	3.64	-	-	-	0.165 (0.088)	0.582 <b>(0.011*)</b>	0.331 <b>(0.002*)</b>
ธุรกิจส่วนตัว	3.47	-	-	-	-	0.417 (0.081)	0.166 (0.196)
เกษตรกร/รับจ้าง	3.05	-	-	-	-	-	-0.250 (0.302)
อื่น ๆ	3.30	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร/รับจ้าง อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.036, 0.006 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร/รับจ้าง อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม/รับจ้าง อื่น ๆ เท่ากับ 0.629, 0.229, 0.646 และ 0.395

ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว เท่ากับ 0.565 และ 0.400

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม/รับจ้าง อื่น ๆ เท่ากับ 0.582 และ 0.331

**ตารางที่ 4.47** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

อาชีพ		นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรรม/ รับจ้าง	อื่น ๆ
	X	3.40	2.86	3.35	3.40	2.97	3.02
นักเรียน/นักศึกษา	3.40	-	0.537 (0.000*)	0.042 (0.643)	-0.004 (0.973)	0.428 (0.100)	0.378 (0.004*)
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.86	-	-	-0.495 (0.000*)	-0.541 (0.000*)	-0.108 (0.682)	-0.159 (0.269)

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

อาชีพ		นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้าง	อื่น ๆ
	X	3.40	2.86	3.35	3.40	2.97	3.02
พนักงานเอกชน	3.35	-	-	-	-0.046 (0.665)	0.386 (0.129)	0.336 <b>(0.005*)</b>
ธุรกิจส่วนตัว	3.40	-	-	-	-	0.432 (0.105)	0.382 <b>(0.008*)</b>
เกษตรกร/รับจ้าง	2.97	-	-	-	-	-	-0.050 (0.853)
อื่น ๆ	3.02	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการ ด้านการรู้จัก และเข้าใจลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกรรม/รับจ้าง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกรรม/รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกรรม/รับจ้าง เท่ากับ 0.537 และ 0.378

ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว เท่ากับ 0.495 และ 0.541

ผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ เท่ากับ 0.382

ผู้ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เปรียบเทียบกับผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ เท่ากับ 0.382





ตารางที่ 4.48 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)					สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.447	3	1.482	2.430	0.065	5.580	3	1.860	4.079	<b>0.007*</b>
	ภายในกลุ่ม	232.439	381	0.610			173.717	381	0.456		
	รวม	236.886	384				179.297	384			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	12.202	3	4.067	7.136	<b>0.000*</b>	9.843	3	3.281	7.642	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	217.168	381	0.570			163.592	381	0.429		
	รวม	229.370	384				173.435	384			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	28.784	3	9.595	15.684	<b>0.000*</b>	12.375	3	4.125	7.595	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	233.083	381	0.612			206.943	381	0.543		
	รวม	261.867	384				219.318	384			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	22.466	3	7.489	11.534	<b>0.000*</b>	6.057	3	2.019	5.364	<b>0.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	247.371	381	0.649			143.415	381	0.376		
	รวม	269.836	384				149.472	384			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	10.875	3	3.625	6.311	<b>0.000*</b>	4.474	3	1.491	3.270	<b>0.021*</b>
	ภายในกลุ่ม	218.843	381	0.574			173.764	381	0.456		
	รวม	229.718	384				178.238	384			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.065 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.0000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนผลการวิเคราะห์จากการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007, 0.000, 0.000, 0.001 และ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตารางที่ 4.49** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	— X	ต่ำกว่า	10,001-	20,001-	มากกว่า
		10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
		3.1426	3.1585	3.8417	2.9688
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.14	-	-0.015 (0.854)	-0.699 (0.000*)	0.173 (0.247)
10,001-20,000 บาท	3.15	-	-	-0.683 (0.000*)	0.189 (0.187)
20,001-30,000 บาท	3.84	-	-	-	0.872 (0.000*)
มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	2.96	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท เท่ากับ 0.699

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของ

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท เท่ากับ 0.682

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.872

**ตารางที่ 4.50** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	X	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
	—	3.17	3.08	4.18	2.87
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.17	-	0.083 (0.352)	-1.011 (0.000*)	0.297 (0.057)
10,001-20,000 บาท	3.08	-	-	-1.094 (0.000*)	0.213 (0.151)
20,001-30,000 บาท	4.18	-	-	-	1.308 (0.000*)
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	2.87	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้

คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้มีรายได้น้อย 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีรายได้น้อยต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้มีรายได้น้อย 20,001-30,000 บาท เท่ากับ 1.011

ผู้มีรายได้น้อย 10,001-20,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้มีรายได้น้อย 20,001-30,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้มีรายได้น้อย 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้มีรายได้น้อย 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีรายได้น้อย 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้มีรายได้น้อย 20,001-30,000 บาท เท่ากับ 1.094

ผู้มีรายได้น้อย 20,001-30,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้มีรายได้น้อยมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้มีรายได้น้อย 20,001-30,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้มีรายได้น้อย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีรายได้น้อย 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้มีรายได้น้อย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 1.308

**ตารางที่ 4.51** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยต่อเดือน แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	X	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	ขึ้นไป
	X	2.87	3.35	4.19	2.93	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.87	-	-0.030 (0.737)	-0.867 (0.000*)	0.387 (0.016*)	
10,001-20,000 บาท	3.35	-	-	-0.836 (0.000*)	0.418 (0.007*)	

ตารางที่ 4.51 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	— X	ต่ำกว่า	10,001 -	20,001 -	มากกว่า	ขึ้นไป
		10,000 บาท	10,000 บาท	30,000 บาท	30,000 บาท	
		2.87	3.35	4.19	2.93	
20,001-30,000 บาท	4.19	-	-	-	1.254	
					(0.000*)	
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	2.93	-	-	-	-	

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท เท่ากับ 0.8670 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.387

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท เท่ากับ 0.8361 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.418

ผู้ที่มีรายได้น้อย 20,001-30,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้น้อยมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้น้อย 20,001-30,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้น้อย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้น้อย 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 1.254

**ตารางที่ 4.52** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยต่อเดือน แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	— X	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
			3.29	3.12	3.34
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.29	-	0.167 (0.054)	-0.049 (0.768)	0.623 (0.000*)
10,001-20,000 บาท	3.12	-	-	-0.217 (0.185)	0.455 (0.002*)
20,001-30,000 บาท	3.34	-	-	-	0.672 (0.001*)
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	2.66	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามรายได้น้อยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยต่ำกว่า 10,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้น้อย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้น้อยต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้น้อย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้น้อยต่ำกว่า 10,000 บาท

มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.623

ผู้มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.455

ผู้มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.672

**ตารางที่ 4.53** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
— X	3.51	3.47	3.24	3.26
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.51	0.038 (0.716)	0.273 (0.006*)	0.2493 (0.016*)
10,001-20,000 บาท	3.47	-	0.234 (0.014*)	0.210 (0.034*)



ตารางที่ 4.53 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	— X	ต่ำกว่า	10,001-	20,001-	มากกว่า	Sig. ขึ้นไป
		10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,000 บาท	
		3.51	3.47	3.24	3.26	
20,001-30,000 บาท	3.24	-	-	-	-0.024	(0.789)
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3.26	-	-	-	-	

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และ 0.0016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.273 และ 0.249

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 0.034 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.234 และ 0.210

**ตารางที่ 4.54** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป
	—				
	X	3.51	3.56	3.24	3.19
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.51	-	-0.046 (0.654)	0.270 (0.005*)	0.324 (0.001*)
10,001-20,000 บาท	3.56	-	-	0.316 (0.001*)	0.370 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	3.24	-	-	-	0.054 (0.539)
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3.19	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.270 และ 0.324

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.316 และ 0.370

**ตารางที่ 4.55** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป
	X	3.49	3.42	3.11	3.07
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.49	-	0.072 (0.532)	0.376 (0.001*)	0.422 (0.000*)
10,001-20,000 บาท	3.42	-	-	0.304 (0.003*)	0.349 (0.001*)
20,001-30,000 บาท	3.11	-	-	-	0.045 (0.649)
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3.07	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.376 และ 0.422

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.304 และ 0.349

**ตารางที่ 4.56** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	X	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.52	-	-0.206 (0.033*)	0.026 (0.768)	0.149 (0.110)
10,001-20,000 บาท	3.72	-	-	0.232 (0.007*)	0.356 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	3.49	-	-	-	0.123 (0.137)
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3.37	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มี

รายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท เท่ากับ 0.206

ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท เท่ากับ 0.8361 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.232 และ 0.356

**ตารางที่ 4.57** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
	X	3.29	3.45	3.19	3.18
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.29	-	-0.159 (0.136)	0.097 (0.325)	0.115 (0.261)
10,001-20,000 บาท	3.45	-	-	0.256 (0.007*)	0.274 (0.006*)
20,001-30,000 บาท	3.19	-	-	-	0.018 (0.842)
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3.18	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท เปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.256 และ 0.274

**สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันหรือไม่**



ตารางที่ 4.58 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)					สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.328	4	2.832	4.771	<b>0.001*</b>	4.576	5	0.915	1.985	0.080
	ภายในกลุ่ม	225.557	380	0.594			174.722	379	0.461		
	รวม	236.886	384				179.297	384			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	31.120	4	7.780	14.912	<b>0.000*</b>	7.339	5	1.468	3.349	<b>0.006*</b>
	ภายในกลุ่ม	198.250	380	0.522			166.096	379	0.438		
	รวม	229.370	384				173.435	384			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	26.515	4	6.629	10.703	<b>0.000*</b>	9.913	5	1.983	3.588	<b>0.003*</b>
	ภายในกลุ่ม	235.352	380	0.619			209.405	379	0.553		
	รวม	261.867	384				219.318	384			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	13.780	4	3.445	5.113	<b>0.001*</b>	4.957	5	0.991	2.600	<b>0.025*</b>
	ภายในกลุ่ม	256.056	380	0.674			144.515	379	0.381		
	รวม	269.836	384				149.472	384			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	10.339	4	2.585	4.477	<b>0.002*</b>	4.698	5	0.940	2.052	0.071
	ภายในกลุ่ม	219.379	380	0.577			173.540	379	0.458		
	รวม	229.718	384				178.238	384			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.0000, 0.000, 0.001 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.080 และ 0.071 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006, 0.003 และ 0.025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



**ตารางที่ 4.59** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ความถี่โดยเฉลี่ยในการ ใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสาร	X	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ เดือน	1 ครั้ง/เดือน	2-3 ครั้ง/เดือน	4-5 ครั้ง/เดือน	ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	ทุกวัน
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	2.91	-	0.126 (0.244)	-0.179 (0.104)	0.192 (0.334)	0.992 (0.000*)	-
1 ครั้ง/เดือน	2.79	-	-	-0.306 (0.026*)	0.065 (0.761)	0.865 (0.003*)	-
2-3 ครั้ง/เดือน	3.09	-	-	-	0.371 (0.086)	1.171 (0.000*)	-
4-5 ครั้ง/เดือน	2.72	-	-	-	-	0.800 (0.017*)	-
ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	1.92	-	-	-	-	-	-
ทุกวัน	-	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพ



บริการ มากกว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป เท่ากับ 0.800

**ตารางที่ 4.60** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร แตกต่างกับ กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ความถี่โดยเฉลี่ยในการ ใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสาร	X	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ เดือน	1 ครั้ง/เดือน	2-3 ครั้ง/เดือน	4-5 ครั้ง/เดือน	ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	ทุกวัน
	X	3.19	2.82	3.2	3.18	4.85	-
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	3.19	-	0.366 <b>(0.000*)</b>	-0.095 <b>(0.354)</b>	0.003 <b>(0.983)</b>	-1.658 <b>(0.000*)</b>	-
1 ครั้ง/เดือน	2.82	-	-	-0.462 <b>(0.000*)</b>	-0.362 <b>(0.073)</b>	-2.025 <b>(0.000*)</b>	-
2-3 ครั้ง/เดือน	3.2	-	-	-	0.099 <b>(0.623)</b>	-1.562 <b>(0.000*)</b>	-
4-5 ครั้ง/เดือน	3.18	-	-	-	-	-1.662 <b>(0.000*)</b>	-
ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	4.85	-	-	-	-	-	-
ทุกวัน	-	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการ



นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือนมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป เท่ากับ 1.662

**ตารางที่ 4.61** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ความถี่โดยเฉลี่ยในการ ใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสาร	X	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ เดือน	1 ครั้ง/เดือน	2-3 ครั้ง/เดือน	4-5 ครั้ง/เดือน	ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	ทุกวัน
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	3.18	-	0.192 (0.084)	0.005 (0.964)	0.551 (0.007*)	-1.561 (0.000*)	-
1 ครั้ง/เดือน	2.99	-	-	-0.187 (0.183)	0.359 (0.103)	-1.753 (0.000*)	-
2-3 ครั้ง/เดือน	3.18	-	-	-	0.546 (0.014*)	-1.566 (0.000*)	-
4-5 ครั้ง/เดือน	2.63	-	-	-	-	-2.112 (0.000*)	-
ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	4.75	-	-	-	-	-	-
ทุกวัน	-	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือน ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า



ผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือนเปรียบเทียบกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือนมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือนมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป เท่ากับ 2.112

**ตารางที่ 4.62** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ความถี่โดยเฉลี่ยในการ ใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสาร	X	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ เดือน	1 ครั้ง/เดือน	2-3 ครั้ง/เดือน	4-5 ครั้ง/เดือน	ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	ทุกวัน
	X	3.35	3.20	3.35	3.60	4.55	-
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	3.35	-	0.144 (0.213)	-0.007 (0.950)	-0.249 (0.240)	-1.199 (0.000*)	-
1 ครั้ง/เดือน	3.20	-	-	-0.151 (0.300)	-0.393 (0.087)	-1.343 (0.000*)	-
2-3 ครั้ง/เดือน	3.35	-	-	-	-0.241 (0.294)	-1.191 (0.000*)	-
4-5 ครั้ง/เดือน	3.60	-	-	-	-	-0.950 (0.008*)	-
ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	4.55	-	-	-	-	-	-
ทุกวัน	-	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





ผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือนเปรียบเทียบกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือนมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือนมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป เท่ากับ 0.950

**ตารางที่ 4.63** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเดือนแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ความถี่โดยเฉลี่ยในการ ใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสาร	X	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ เดือน	1 ครั้ง/เดือน	2-3 ครั้ง/เดือน	4-5 ครั้ง/เดือน	ตั้งแต่ 6 ครั้ง/ เดือนขึ้นไป	ทุกวัน
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	3.12	-	0.093 (0.382)	-0.061 (0.568)	-0.299 (0.127)	-1.024 (0.000*)	-
1 ครั้ง/เดือน	3.03	-	-	-0.155 (0.250)	-0.393 (0.065)	-1.118 (0.000*)	-
2-3 ครั้ง/เดือน	3.18	-	-	-	-0.237 (0.265)	-0.962 (0.001*)	-
4-5 ครั้ง/เดือน	3.42	-	-	-	-	-0.725 (0.028*)	-
ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	4.15	-	-	-	-	-	-
ทุกวัน	-	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



เท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือนมีระดับการรับรู้คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือนมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป เท่ากับ 0.725

**ตารางที่ 4.64** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	X	น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	1 ครั้ง/เดือน	2-3 ครั้ง/เดือน	4-5 ครั้ง/เดือน	ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	ทุกวัน
		3.27	3.60	3.60	3.20	3.40	3.60
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	3.27	-	-0.327 (0.014*)	-0.327 (0.001*)	0.079 (0.738)	-0.120 (0.612)	-0.320 (0.337)
1 ครั้ง/เดือน	3.60	-	-	0.000 (0.999)	0.407 (0.127)	0.207 (0.437)	0.007 (0.983)
2-3 ครั้ง/เดือน	3.60	-	-	-	0.407 (0.105)	0.207 (0.408)	0.007 (0.983)
4-5 ครั้ง/เดือน	3.20	-	-	-	-	-0.200 (0.546)	-0.400 (.324)
ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	3.40	-	-	-	-	-	-0.200 (0.622)
ทุกวัน	3.60	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.64 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกความถี่โดย

เฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน 2-3 ครั้ง/เดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน 2-3 ครั้ง/เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน 2-3 ครั้ง/เดือน เท่ากับ 0.327 และ 0.327

**ตารางที่ 4.65** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	X	น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	1 ครั้ง/เดือน	2-3 ครั้ง/เดือน	4-5 ครั้ง/เดือน	ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	ทุกกัน
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	3.17	-	-0.336 (0.025*)	-0.343 (0.002*)	0.399 (0.135)	-0.100 (0.706)	-0.475 (0.205)
1 ครั้ง/เดือน	3.51	-	-	-0.00675 (0.969)	0.73611 (0.014*)	0.236 (0.431)	-0.138 (0.727)
2-3 ครั้ง/เดือน	3.51	-	-	-	0.742 (0.009*)	0.242 (0.388)	-0.132 (0.731)
4-5 ครั้ง/เดือน	2.77	-	-	-	-	-0.500 (0.179)	-0.875 (0.055)
ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	3.27	-	-	-	-	-	-0.375 (0.411)

ตารางที่ 4.65 (ต่อ)

ความถี่โดยเฉลี่ยใน การใช้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสาร		น้อยกว่า 1 ครั้ง/ เดือน	1 ครั้ง/เดือน	2-3 ครั้ง/เดือน	4-5 ครั้ง/เดือน	ตั้งแต่ 6 ครั้ง/ เดือนขึ้นไป	ทุกวัน
	X	3.17	3.51	3.51	2.77	3.27	3.65
ทุกวัน	3.65	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.65 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน 2-3 ครั้ง/เดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน 2-3 ครั้ง/เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน 2-3 ครั้ง/เดือน เท่ากับ 0.336 และ 0.343

ผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 1 ครั้ง/เดือน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือน เท่ากับ 0.736

ผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 2-3 ครั้ง/เดือน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009

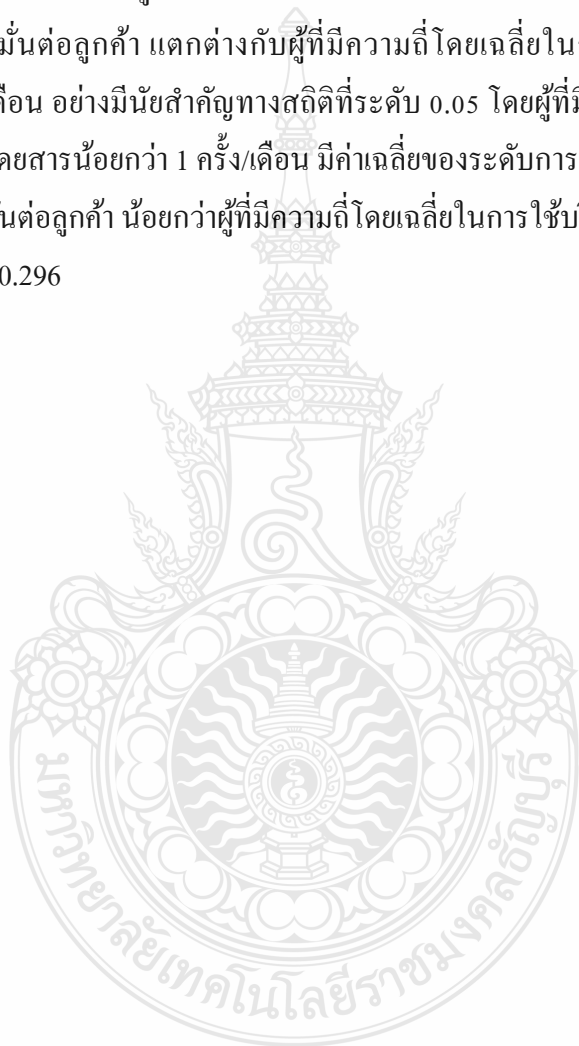
ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 2-3 ครั้ง/เดือน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 2-3 ครั้ง/เดือน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 4-5 ครั้ง/เดือน เท่ากับ 0.742

**ตารางที่ 4.66** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	X	น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	1 ครั้ง/เดือน	2-3 ครั้ง/เดือน	4-5 ครั้ง/เดือน	ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	ทุกวัน
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	3.46	-	-0.124 (0.318)	-0.296 (0.001*)	0.093 (0.674)	0.118 (0.594)	-0.331 (0.286)
1 ครั้ง/เดือน	3.59	-	-	-0.171 (0.236)	0.217 (0.382)	0.242 (0.330)	-0.207 (0.531)
2-3 ครั้ง/เดือน	3.76	-	-	-	0.389 (0.096)	0.414 (0.077)	-0.035 (0.911)
4-5 ครั้ง/เดือน	3.37	-	-	-	-	0.025 (0.936)	-0.425 (0.262)
ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	3.35	-	-	-	-	-	-0.450 (0.235)
ทุกวัน	3.80	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.66 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกความถี่ โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เปรียบเทียบกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 2-3 ครั้ง/เดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 2-3 ครั้ง/เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 2-3 ครั้ง/เดือน เท่ากับ 0.296



ตารางที่ 4.67 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)					สถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	15.808	4	3.952	6.793	<b>0.000*</b>	32.695	4	8.174	21.187	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	221.077	380	0.582			146.602	380	.386		
	รวม	236.886	384				179.297	384			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	8.406	4	2.102	3.614	<b>0.007*</b>	59.781	4	14.945	49.969	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	220.964	380	0.581			113.655	380	0.299		
	รวม	229.370	384				173.435	384			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	8.683	4	2.171	3.258	<b>0.012*</b>	52.664	4	13.166	30.021	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	253.184	380	0.666			166.654	380	0.439		
	รวม	261.867	384				219.318	384			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	8.413	4	2.103	3.057	<b>0.017*</b>	31.841	4	7.960	25.715	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	261.423	380	0.688			117.631	380	0.310		
	รวม	269.836	384				149.472	384			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	26.874	4	6.719	12.586	<b>0.000*</b>	24.580	4	6.145	15.197	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	202.844	380	0.534			153.658	380	0.404		
	รวม	229.718	384				178.238	384			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.007, 0.012, 0.0017 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



ตารางที่ 4.68 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	X	อัตราค่าโดยสาร	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	ด้านอื่น ๆ
		2.80	3.88	3.01	2.91	2.53
ด้านอัตราค่าโดยสาร	2.80	-	-1.085 <b>(0.000*)</b>	-0.213 <b>(0.096)</b>	-0.110 <b>(0.304)</b>	0.267 <b>(0.078)</b>
ด้านความปลอดภัย	3.88	-	-	0.872 <b>(0.001*)</b>	0.975 <b>(0.000*)</b>	1.353 <b>(0.000*)</b>
ด้านความสะดวกสบาย	3.01	-	-	-	0.103 <b>(0.323)</b>	0.481 <b>(0.001*)</b>
ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	2.91	-	-	-	-	0.377 <b>(0.005*)</b>
ด้านอื่น ๆ	2.53	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.68 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ยของระดับ



คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้  
บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.377

**ตารางที่ 4.69** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการ  
ตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพ  
การบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

เหตุผลในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสาร	X	อัตราค่าโดยสาร	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความหลากหลาย ของเส้นทางเดินรถ	ด้านอื่น ๆ
	3.36	3.36	3.66	3.09	3.18	2.89
ด้านอัตราค่าโดยสาร	3.36	-	-0.301 (0.265)	0.270 <b>(0.035*)</b>	0.180 (0.092)	0.475 <b>(0.002*)</b>
ด้านความปลอดภัย	3.66	-	-	0.572 <b>(0.034*)</b>	0.482 (0.064)	0.776 <b>(0.006*)</b>
ด้านความสะดวกสบาย	3.09	-	-	-	-0.089 (0.389)	0.204 (0.172)
ด้านความหลากหลายของ เส้นทางเดินรถ	3.18	-	-	-	-	0.294 <b>(0.027*)</b>
ด้านอื่น ๆ	2.89	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.69 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้าน  
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกเหตุผลในการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่ง  
ผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี  
ขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า  
0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มี  
ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการ



ตารางที่ 4.70 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร		อัตราค่าโดยสาร	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	ด้านอื่น ๆ
	X	3.24	3.46	3.02	3.24	2.82
ด้านอัตราค่าโดยสาร	3.24	-	-0.220 (0.447)	0.222 (0.105)	-0.001 (0.991)	0.421 (0.010*)
ด้านความปลอดภัย	3.46	-	-	0.442 (0.126)	0.219 (0.432)	0.641 (0.034*)
ด้านความสะดวกสบาย	3.02	-	-	-	-0.223 (0.046)	0.199 (0.214)
ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	3.24	-	-	-	-	0.422 (0.003*)
ด้านอื่น ๆ	2.82	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการ

บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.421

ผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.641

ผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.422

ตารางที่ 4.71 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	X	อัตราค่าโดยสาร	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	ด้านอื่น ๆ
ด้านอัตราค่าโดยสาร	3.56	-	-0.123 (0.674)	0.230 (0.098)	0.208 (0.074)	0.540 <b>(0.001*)</b>
ด้านความปลอดภัย	3.68	-	-	0.353 (0.228)	0.332 (0.241)	0.663 <b>(0.031*)</b>
ด้านความสะดวกสบาย	3.33	-	-	-	-0.021 (0.851)	0.310 (0.057)
ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	3.35	-	-	-	-	0.331 <b>(0.022*)</b>
ด้านอื่น ๆ	3.02	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.71 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการ



บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.540

ผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.663

ผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.331

ตารางที่ 4.72 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	X	อัตราค่าโดยสาร	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	ด้านอื่น ๆ
ด้านอัตราค่าโดยสาร	3.42	-	-0.532 <b>(0.040*)</b>	0.282 <b>(0.021*)</b>	0.267 <b>(0.009*)</b>	0.903 <b>(0.000*)</b>
ด้านความปลอดภัย	3.95	-	-	0.815 <b>(0.002*)</b>	0.800 <b>(0.001*)</b>	1.435 <b>(0.000*)</b>
ด้านความสะดวกสบาย	3.14	-	-	-	-0.014 <b>(0.882)</b>	0.620 <b>(0.000*)</b>
ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	3.15	-	-	-	-	0.635 <b>(0.000*)</b>
ด้านอื่น ๆ	2.52	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.72 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.040, 0.021, 0.009 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี



บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่ไม่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่ไม่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่ไม่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.635

**ตารางที่ 4.73** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	X	อัตราค่าโดยสาร	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	ด้านอื่น ๆ
		2.99	4.20	3.44	3.43	3.06
ด้านอัตราค่าโดยสาร	2.99	-	-1.211 (0.000*)	-0.448 (0.000*)	-0.433 (0.000*)	-0.065 (0.565)
ด้านความปลอดภัย	4.20	-	-	0.762 (0.000*)	0.777 (0.000*)	1.145 (0.000*)
ด้านความสะดวกสบาย	3.44	-	-	-	0.015 (0.847)	0.383 (0.000*)
ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	3.43	-	-	-	-	0.367 (0.000*)
ด้านอื่น ๆ	3.06	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.73 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่ไม่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร เปรียบเทียบกับผู้ที่ไม่มีเหตุผลในการ



บริการ มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.383

ผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.367

**ตารางที่ 4.74** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	X	อัตราค่าโดยสาร	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	ด้านอื่น ๆ
	X	2.84	4.45	3.51	3.45	2.96
ด้านอัตราค่าโดยสาร	2.84	-	-1.608 (0.000*)	-0.671 (0.000*)	-0.614 (0.000*)	-0.119 (0.235)
ด้านความปลอดภัย	4.45	-	-	0.936 (0.000*)	0.994 (0.000*)	1.489 (0.000*)
ด้านความสะดวกสบาย	3.51	-	-	-	0.057 (0.420)	0.552 (0.000*)

ตารางที่ 4.74 (ต่อ)

เหตุผลในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานี่ขนส่ง ผู้โดยสาร		อัตราค่าโดยสาร	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความหลากหลาย ของเส้นทางเดินรถ	ด้านอื่น ๆ
	X	2.84	4.45	3.51	3.45	2.96
ด้านความหลากหลายของ เส้นทางเดินรถ	3.45	-	-	-	-	0.495 (0.000*)
ด้านอื่น ๆ	2.96	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.74 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ เท่ากับ 1.608, 0.671 และ 0.614

ผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร

ด้านความปลอดภัย มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มิ  
 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านความ  
 หลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มิเหตุผลใน  
 การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้  
 คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
 สถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ  
 เท่ากับ 0.936, 0.994 และ 1.489

ผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย  
 เปรียบเทียบกับผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig.  
 เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่ง  
 ผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้  
 แตกต่างกับผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ อย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร  
 ด้านความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้  
 มากกว่าผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.552

ผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลาย  
 ของเส้นทางเดินรถ เปรียบเทียบกับผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร  
 ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้  
 บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีระดับการรับรู้คุณภาพการ  
 บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานี  
 ขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจ  
 เลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีค่าเฉลี่ยของระดับ  
 การรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มิเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้  
 บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.495



ตารางที่ 4.75 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	X	อัตราค่าโดยสาร	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	ด้านอื่น ๆ
	X	2.86	4.54	3.17	3.32	3.14
ด้านอัตราค่าโดยสาร	2.86	-	-1.677 (0.000*)	-0.311 (0.002*)	-0.460 (0.000*)	-0.281 (0.021*)
ด้านความปลอดภัย	4.54	-	-	1.366 (0.000*)	1.216 (0.000*)	1.396 (0.000*)
ด้านความสะดวกสบาย	3.17	-	-	-	-0.149 (0.083)	0.030 (0.788)
ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	3.32	-	-	-	-	0.179 (0.103)
ด้านอื่น ๆ	3.14	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.75 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.002, 0.000 และ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของ

เส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 1.677, 0.311, 0.460 และ 0.281

ผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 1.366, 1.216 และ 1.396

**ตารางที่ 4.76** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	อัตราค่าโดยสาร	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	ด้านอื่น ๆ	
	X	3.05	4.27	3.56	3.50	3.74
ด้านอัตราค่าโดยสาร	3.05	-	-1.216 (0.000*)	-0.511 (0.000*)	-0.444 (0.000*)	-0.682 (0.000*)

ตารางที่ 4.76 (ต่อ)

เหตุผลในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสาร		อัตราค่าโดยสาร	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความหลากหลาย ของเส้นทางเดินรถ	ด้านอื่น ๆ
	X	3.05	4.27	3.56	3.50	3.74
ด้านความปลอดภัย	4.27	-	-	0.705 <b>(0.000*)</b>	0.772 <b>(0.000*)</b>	0.533 <b>(0.000*)</b>
ด้านความสะดวกสบาย	3.56	-	-	-	0.067 <b>(0.350)</b>	-0.171 <b>(0.069)</b>
ด้านความหลากหลาย ของเส้นทางเดินรถ	3.50	-	-	-	-	-0.238 <b>(0.010*)</b>
ด้านอื่น ๆ	3.74	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.76 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.002, 0.000 และ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีระดับการรับรู้คุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 1.216, 0.511, 0.444 และ 0.682

ผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.705, 0.772 และ 0.533

ผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.238

ตารางที่ 4.77 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	X	อัตราค่าโดยสาร	ความปลอดภัย	ความสะดวกสบาย	ความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	ด้านอื่น ๆ
		3.03	4.14	3.36	3.20	
ด้านอัตราค่าโดยสาร	3.03	-	-1.108 <b>(0.000*)</b>	-0.331 <b>(0.001*)</b>	-0.173 <b>(0.067)</b>	-0.111 <b>(0.338)</b>
ด้านความปลอดภัย	4.14	-	-	0.777 <b>(0.000*)</b>	0.935 <b>(0.000*)</b>	0.996 <b>(0.000*)</b>
ด้านความสะดวกสบาย	3.36	-	-	-	0.158 <b>(0.056)</b>	0.219 <b>(0.041*)</b>
ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ	3.20	-	-	-	-	0.061 <b>(0.562)</b>
ด้านอื่น ๆ	3.14	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.77 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

สถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอัตราค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย เท่ากับ 1.108 และ 0.331

ผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย ด้านความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.777, 0.935 และ 0.996

ผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย เปรียบเทียบกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านอื่น ๆ เท่ากับ 0.219

ตารางที่ 4.78 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสาร

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	สถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)					สถานีนขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	29.991	3	9.997	18.410	<b>0.000*</b>	1.505	2	0.753	1.617	0.200
	ภายในกลุ่ม	206.895	381	0.543			177.792	382	0.465		
	รวม	236.886	384				179.297	384			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	12.302	3	4.101	7.197	<b>0.000*</b>	13.691	2	6.846	16.370	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	217.068	381	0.570			159.744	382	0.418		
	รวม	229.370	384				173.435	384			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	10.217	3	3.406	5.156	<b>0.002*</b>	12.893	2	6.446	11.929	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	251.650	381	0.660			206.426	382	0.540		
	รวม	261.867	384				219.318	384			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	37.982	3	12.661	20.805	<b>0.000*</b>	10.078	2	5.039	13.809	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	231.854	381	0.609			139.394	382	0.365		
	รวม	269.836	384				149.472	384			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	27.802	3	9.267	17.487	<b>0.000*</b>	11.117	2	5.558	12.705	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	201.916	381	0.530			167.122	382	0.437		
	รวม	229.718	384				178.238	384			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.78 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร แตกต่าง กัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.002, 0.0000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพ การบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05

ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ของผู้ตอบแบบสอบถามตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.200 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความ เชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและ เข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสารแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการ ตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



**ตารางที่ 4.79** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสาร	— X	00.00 น.-	5.59 น.	6.00 น.-	11.59 น.	12.00 น.-	17.59 น.	18.00 น.-	23.59 น.
		2.03	-	3.30	-	3.05	-	2.84	-
0.00 น.-5.59 น.	2.03	-	-1.266	-1.020	-0.815				
			<b>(0.000*)</b>	<b>(0.000*)</b>	<b>(0.000*)</b>				
6.00 น.-11.59 น.	3.30	-	-	0.246	0.451				
				<b>(0.086)</b>	<b>(0.000*)</b>				
12.00 น.-17.59 น.	3.05	-	-	-	0.204				
					<b>(0.087)</b>				
18.00 น.-23.59 น.	2.84	-	-	-	-				

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.79 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 1.266, 1.020 และ 0.815

ผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีระดับการรับรู้

คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกับผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานี  
ขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้  
บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้าน  
ความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-  
23.59 น. เท่ากับ 0.451

**ตารางที่ 4.80** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ  
สถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความ  
เชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสาร		00.00 น.- 5.59 น.	6.00 น.- 11.59 น.	12.00 น.- 17.59 น.	18.00 น.- 23.59 น.
	X	2.57	3.35	3.02	3.21
0.00 น.-5.59 น.	2.57	-	-0.784 <b>(0.000*)</b>	-0.451 <b>(0.018*)</b>	-0.644 <b>(0.000*)</b>
6.00 น.-11.59 น.	3.35	-	-	0.332 <b>(0.024*)</b>	0.139 <b>(0.187)</b>
12.00 น.-17.59 น.	3.02	-	-	-	-0.193 <b>(0.115)</b>
18.00 น.-23.59 น.	3.21	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.80 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้าน  
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้  
บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น.  
เปรียบเทียบกับผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น.  
18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มิ  
มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้าน  
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น.  
12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้

บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 0.784, 0.451 และ 0.644

ผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. เท่ากับ 0.332

**ตารางที่ 4.81** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสาร	00.00 น.- 5.59 น.	6.00 น.- 11.59 น.	12.00 น.- 17.59 น.	18.00 น.- 23.59 น.
X	2.57	3.26	3.05	3.21
0.00 น.-5.59 น.	2.57	-0.687 (0.000*)	-0.478 (0.020*)	-0.642 (0.000*)
6.00 น.-11.59 น.	3.26	-	0.209 (0.187)	0.045 (0.692)
12.00 น.-17.59 น.	3.05	-	-	-0.164 (0.213)
18.00 น.-23.59 น.	3.21	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.81 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

สถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.020 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 0.687, 0.478 และ 0.642

**ตารางที่ 4.82** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสาร	X	00.00 น.- 5.59 น.	6.00 น.- 11.59 น.	12.00 น.- 17.59 น.	18.00 น.- 23.59 น.
			2.17	3.48	3.25
0.00 น.-5.59 น.	2.17	-	-1.309 (0.000*)	-1.078 (0.000*)	-1.290 (0.000*)
6.00 น.-11.59 น.	3.48	-	-	0.231 (0.129)	0.019 (0.860)
12.00 น.-17.59 น.	3.25	-	-	-	-0.211 (0.094)
18.00 น.-23.59 น.	3.46	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.82 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น.

18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 1.309, 1.078 และ 1.290

**ตารางที่ 4.83** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานีขนส่งผู้โดยสาร	—	00.00 น.- 5.59 น.	6.00 น.- 11.59 น.	12.00 น.- 17.59 น.	18.00 น.- 23.59 น.
	X	2.19	3.42	3.29	3.15
0.00 น.-5.59 น.	2.19	-	-1.233 <b>(0.000*)</b>	-1.101 <b>(0.000*)</b>	-0.959 <b>(0.000*)</b>
6.00 น.-11.59 น.	3.42	-	-	0.131 <b>(0.353)</b>	0.274 <b>(0.007*)</b>
12.00 น. – 17.59 น.	3.29	-	-	-	0.142 <b>(0.227)</b>
18.00 น.-23.59 น.	3.15	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.83 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้าน

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 0.00 น.-5.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 1.233, 1.101 และ 0.959

ผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. เปรียบเทียบกับผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 0.274

**ตารางที่ 4.84** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสาร	00.00 น.- 5.59 น.		6.00 น.- 11.59 น.		12.00 น.- 17.59 น.		18.00 น.- 23.59 น.	
	X	-	3.80	-	2.81	-	3.30	-
0.00 น.-5.59 น.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.00 น.-11.59 น.	3.80	-	-	-	0.983	-	0.491	-
					<b>(0.000*)</b>		<b>(0.000*)</b>	
12.00 น.-17.59 น.	2.81	-	-	-	-	-	-0.491	-
							<b>(0.010*)</b>	
18.00 น.-23.59 น.	3.30	-	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.84 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 0.983 และ 0.491

ผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 0.491

**ตารางที่ 4.85** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสาร	00.00 น.- 5.59 น.	6.00 น.- 11.59 น.	12.00 น.- 17.59 น.	18.00 น.- 23.59 น.
X	-	3.65	2.65	3.20
0.00 น.-5.59 น.	-	-	-	-

ตารางที่ 4.85 (ต่อ)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสาร	X	00.00 น.-	5.59 น.	6.00 น.-	11.59 น.	12.00 น.-	17.59 น.	18.00 น.-	23.59 น.
		-		3.65		2.65		3.20	
6.00 น.-11.59 น.	3.65	-		-		1.008		0.450	
						(0.000*)		(0.000*)	
12.00 น.-17.59 น.	2.65	-		-		-		-0.558	
								(0.010*)	
18.00 น.-23.59 น.	3.20	-		-		-		-	

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.85 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น.เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 1.0083 และ 0.450

ผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการ



ตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 0.558

**ตารางที่ 4.86** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสาร	00.00 น.- 5.59 น.		6.00 น.- 11.59 น.		12.00 น.- 17.59 น.		18.00 น.- 23.59 น.	
	X	-	3.85	-	2.90	-	3.49	-
0.00 น.-5.59 น.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.00 น.-11.59 น.	3.85	-	-	-	0.950	-	0.357	-
					<b>(0.000*)</b>		<b>(0.000*)</b>	
12.00 น.-17.59 น.	2.90	-	-	-	-	-	-0.592	-
							<b>(0.001*)</b>	
18.00 น.-23.59 น.	3.49	-	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.86 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น.เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น.มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 0.950 และ 0.357

ผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 0.592

**ตารางที่ 4.87** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสาร	00.00 น.- 5.59 น.		6.00 น.- 11.59 น.		12.00 น.- 17.59 น.		18.00 น.- 23.59 น.	
	X	-	3.54	-	2.48	-	3.25	-
0.00 น.-5.59 น.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.00 น.-11.59 น.	3.54	-	-	-	1.062	-	0.286	-
					<b>(0.000*)</b>		<b>(0.005*)</b>	
12.00 น.-17.59 น.	2.48	-	-	-	-	-	-0.775	-
							<b>(0.000*)</b>	
18.00 น.-23.59 น.	3.25	-	-	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.87 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร พบว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น.เปรียบเทียบกับผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น.มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจ

ลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 6.00 น.-11.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 1.062 และ 0.286

ผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. เปรียบเทียบกับผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 12.00 น.-17.59 น. มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มิมีช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร 18.00 น.-23.59 น. เท่ากับ 0.775



ตารางที่ 4.88 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ตามลักษณะการเดินทาง

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)					สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)				
		SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.404	2	0.202	0.327	0.722	2.161	3	0.720	1.549	0.201
	ภายในกลุ่ม	236.481	382	0.619			177.136	381	0.465		
	รวม	236.886	384				179.297	384			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.114	2	1.057	1.777	0.171	14.142	3	4.714	11.275	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	227.256	382	0.595			159.294	381	0.418		
	รวม	229.370	384				173.435	384			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.129	2	2.065	3.060	<b>0.048*</b>	2.082	3	0.694	1.217	0.303
	ภายในกลุ่ม	257.738	382	0.675			217.236	381	0.570		
	รวม	261.867	384				219.318	384			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	6.562	2	3.281	4.761	<b>0.009*</b>	.175	3	0.058	0.149	0.930
	ภายในกลุ่ม	263.274	382	0.689			149.296	381	0.392		
	รวม	269.836	384				149.472	384			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	8.998	2	4.499	7.787	<b>0.000*</b>	2.155	3	0.718	1.555	0.200
	ภายในกลุ่ม	220.720	382	0.578			176.083	381	0.462		
	รวม	229.718	384				178.238	384			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.88 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (จตุจักร) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลักษณะการเดินทาง แตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.722 และ 0.171 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีลักษณะการเดินทางแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048, 0.009 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มีลักษณะการเดินทางแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ของผู้ตอบแบบสอบถามตามลักษณะการเดินทางแตกต่างกัน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.201, 0.303, 0.930 และ 0.200 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีลักษณะการเดินทางแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มีลักษณะการเดินทางแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตารางที่ 4.89** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลักษณะการเดินทาง แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ลักษณะการเดินทาง					
	X	คนเดียว	ครอบครัว	เพื่อน	อื่น ๆ
	X	3.14	3.05	3.43	-
คนเดียว	3.14	-	0.081 (0.524)	-0.294 (0.023*)	-
ครอบครัว	3.05	-	-	-0.375 (0.026*)	-
เพื่อน	3.43	-	-	-	-
อื่น ๆ	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.89 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามลักษณะการเดินทาง พบว่าผู้ที่มีตามลักษณะการเดินทางคนเดียว เปรียบเทียบกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน เท่ากับ 0.294

ผู้ที่มีตามลักษณะการเดินทางกับครอบครัว เปรียบเทียบกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทาง ครอบครัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับครอบครัว มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน เท่ากับ 0.37

**ตารางที่ 4.90** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลักษณะการเดินทาง แตกต่างกัน กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ลักษณะการเดินทาง					
	X	คนเดียว	ครอบครัว	เพื่อน	อื่นๆ
	X	3.33	3.20	3.69	-
คนเดียว	3.33	-	0.131 (0.309)	-0.357 (0.006*)	-
ครอบครัว	3.20	-	-	-0.489 (0.004*)	-
เพื่อน	3.69	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.90 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามลักษณะการเดินทาง พบว่าผู้ที่มีตามลักษณะการเดินทางคนเดียว เปรียบเทียบกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน เท่ากับ 0.357

ผู้ที่มีตามลักษณะการเดินทางกับครอบครัว เปรียบเทียบกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับครอบครัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับครอบครัว มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน เท่ากับ 0.489

**ตารางที่ 4.91** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลักษณะการเดินทาง แตกต่างกับ กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ลักษณะการเดินทาง					
	X	คนเดียว	ครอบครัว	เพื่อน	อื่น ๆ
	X	3.16	2.81	3.42	-
คนเดียว	3.16	-	0.353	-0.255	-
			<b>(0.003*)</b>	<b>(0.033*)</b>	
ครอบครัว	2.81	-	-	-0.608	-
				<b>(0.000*)</b>	
เพื่อน	3.42	-	-	-	-
อื่น ๆ	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.91 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามลักษณะการเดินทาง พบว่าผู้ที่มีตามลักษณะการเดินทางคนเดียว เปรียบเทียบกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับครอบครัว เพื่อน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับครอบครัว เพื่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับครอบครัว เท่ากับ 0.353 และมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน เท่ากับ 0.255

ผู้ที่มีตามลักษณะการเดินทาง ครอบครัว เปรียบเทียบกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทาง เพื่อน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทาง ครอบครัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทาง เพื่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีลักษณะการเดินทาง ครอบครัว มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน เท่ากับ 0.608



ตารางที่ 4.92 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลักษณะการเดินทาง แตกต่างกับ กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ลักษณะการเดินทาง					
	X	คนเดียว	ครอบครัว	เพื่อน	อื่น ๆ
	3.38	3.38	2.77	3.47	3.47
คนเดียว	3.38	-	0.611 (0.000*)	-0.088 (0.279)	-0.088 (0.576)
ครอบครัว	2.77	-	-	-0.699 (0.000*)	-0.699 (0.000*)
เพื่อน	3.47	-	-	-	-0.000 (0.999)
อื่น ๆ	3.47	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.92 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสถานขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำแนกตามลักษณะการเดินทาง พบว่าผู้ที่มีตามลักษณะการเดินทางคนเดียว เปรียบเทียบกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับครอบครัว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีลักษณะการเดินทางคนเดียว มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับครอบครัว เท่ากับ 0.611

ผู้ที่มีตามลักษณะการเดินทางกับครอบครัว เปรียบเทียบกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน อื่น ๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับครอบครัว มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับครอบครัว มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่าผู้ที่มีลักษณะการเดินทางกับเพื่อน อื่น ๆ เท่ากับ 0.699 และ 0.699

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) กับคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.93 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ		t-test for Equality of means				
		เปรียบเทียบคุณภาพการบริการ				
บริการ	สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ	X	S.D.	df	t	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จตุจักร	2.89	0.785	753.571	-8.616	<b>0.000*</b>
	ถนนบรมราชชนนี	3.35	0.683			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	จตุจักร	3.18	0.772	768	-3.334	0.208
	ถนนบรมราชชนนี	3.35	0.672			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	จตุจักร	3.16	0.825	768	01.420	0.066
	ถนนบรมราชชนนี	3.24	0.755			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	จตุจักร	3.36	0.838	709.534	-2.926	<b>0.000*</b>
	ถนนบรมราชชนนี	3.51	0.623			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	จตุจักร	3.15	0.773	768	-2.235	0.121
	ถนนบรมราชชนนี	3.27	0.681			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.93 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) แตกต่างกันจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.208, 0.066 และ 0.121 นั่นคือ ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 นั่นคือ ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีระดับ

การรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### สรุปคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารโดยภาพรวม และรายด้านดังนี้

โดยภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วจะเห็นว่าสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มากกว่าคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และผู้ที่ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) เมื่อเปรียบเทียบกันแล้วมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

เมื่อเปรียบเทียบด้านข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการสรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ 4.94** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

ข้อมูลส่วนบุคคล	คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)				
	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า
เพศ		✓			
อายุ	✓	✓	✓		✓
สถานภาพ		✓			✓
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
อาชีพ	✓			✓	✓
รายได้		✓	✓	✓	✓

## ตารางที่ 4.94 (ต่อ)

คุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ๑ (จตุจักร)					
พฤติกรรมการใช้บริการ	ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า	ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า	ด้านการรู้จักและเข้าใจ ลูกค้า
ความถี่ในการใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ลักษณะการใช้บริการ			✓	✓	✓
เมื่อ ✓	คือ มีผลกับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05				

ตารางที่ 4.95 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ๑ (ถนนบรมราชชนนี)

คุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ๑ (ถนนบรมราชชนนี)					
ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า	ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า	ด้านการรู้จักและเข้าใจ ลูกค้า
เพศ	✓			✓	
อายุ	✓	✓	✓	✓	✓
สถานภาพ	✓	✓	✓	✓	✓
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
อาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓
รายได้	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 4.95 (ต่อ)

คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)					
พฤติกรรมการใช้บริการ	ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า	ด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า	ด้านการรู้จักและเข้าใจ ลูกค้า
ความถี่ในการใช้บริการ		✓	✓	✓	
เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ลักษณะการใช้บริการ		✓			
เมื่อ ✓	คือ มีผลกับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05				

ตารางที่ 4.96 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

สถานีขนส่งผู้โดยสาร	ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า	ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า	ด้านการรู้จักและเข้าใจ ลูกค้า
สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ(จตุจักร) และ สถานีขนส่งผู้โดยสาร กรุงเทพฯ (ถนนบรม- ราชชนนี)	✓			✓	
เมื่อ ✓	คือ มีผลกับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05				

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด ของสถานีขนส่งผู้โดยสาร  
กรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้ศึกษาสามารถรวบรวมข้อเสนอแนะของสถานีขนส่ง  
ผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ได้ดังนี้

**สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)**

- ควรมีคนดูแลห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ
- บริเวณสถานที่ไม่เพียงพอ และไม่เรียบร้อย
- เก้าอี้สำหรับผู้โดยสารมีให้บริการ ไม่พอเพียงอยากให้ปรับปรุงด้านบริการบนรถ  
และมาตรฐานความปลอดภัยทั้งรถบขส. และรถร่วม บขส.

- พนักงานก้าวท้าวความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

**สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)**

- เก้าอี้สำหรับผู้โดยสารมีให้บริการ ไม่พอเพียง
- ควรมีคนดูแลห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) โดยแบ่งสรุปผลออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สถานีขนส่ง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล**

กลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) จำนวน 385 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) จำนวน 385 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สถานีขนส่ง**

กลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และกลุ่มตัวอย่างจากสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เลือกใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารเพราะมีความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ ใช้บริการสถานีขนส่งในช่วงเวลา 18.00 น.-23.59 น. มีลักษณะการเดินทางคนเดียว

**ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)**

**คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)** โดยรวมรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ** กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่มีทำเลที่ตั้งสถานีขนส่งเดินทางสะดวก รองลงมาคือ การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย อาคารผู้โดยสารมีความสะอาดเรียบร้อย และเก้าอี้สำหรับผู้โดยสารมีเพียงพอ ตามลำดับ

**ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้** กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ที่พนักงานให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ พนักงานปฏิบัติงานด้วยความชำนาญเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้ พนักงานให้บริการได้ถูกต้องทันทีตรงตามความต้องการ และพนักงานมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

**ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า** กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ที่ระยะเวลาในการให้บริการของพนักงานมีความเหมาะสม รองลงมาคือพนักงานไม่ก้าวก่ายความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ พนักงานให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ถูกต้อง/รวดเร็ว พนักงานสุภาพและมีธำชาติในการให้บริการ และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือ ตามลำดับ

**ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า** กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ที่พนักงานขบรถปลอดภัย รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้และข้อมูลในการบริการ พนักงานมีทักษะในการให้บริการแก่ท่าน สภาพรถยนต์โดยสารมีความปลอดภัย และพนักงานจัดระดับการให้บริการก่อนหลัง ตามลำดับ



**ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า** กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ที่พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อมใช้วาจาสุภาพและมีมารยาท รองลงมาคือ พนักงานให้เกียรติ/ต้อนรับและดูแลท่านอย่างดี พนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา พนักงานทุกคนสามารถให้คำแนะนำกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี และมีพนักงานทดแทนในช่วงเวลาพักเพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

**คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)** โดยรวมรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ** กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่อาคารผู้โดยสารมีความสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสถานีขนส่งเดินทางสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อย และเก้าอี้สำหรับผู้โดยสารมีเพียงพอ ตามลำดับ

**ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้** กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ที่พนักงานให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน รองลงมาคือ พนักงานปฏิบัติงานด้วยความชำนาญเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้ พนักงานให้บริการได้ถูกต้องทันทีตรงตามความต้องการ พนักงานมีความซื่อสัตย์ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

**ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า** กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ที่พนักงานไม่ก้าวก่ายความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการของพนักงานมีความเหมาะสม พนักงานให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ถูกต้อง/รวดเร็ว พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือ และพนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยในการให้บริการ ตามลำดับ

**ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า** กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้

คุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ที่พนักงานมีความรู้และข้อมูลในการบริการ รองลงมาคือ พนักงานมีการจัดระดับการให้บริการก่อนหลัง พนักงานขับรถปลอดภัย พนักงานมีทักษะในการให้บริการแก่ท่าน และสภาพรถยนต์โดยสารมีความปลอดภัย ตามลำดับ

**ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า** กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจในลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ที่พนักงานทุกคนสามารถให้คำแนะนำกับผู้รับบริการเป็นอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานให้เกียรติ/ต้อนรับและดูแลท่านอย่างดี พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อม ใช้งานจากสภาพและมีมารยาท มีพนักงานทดแทน ในช่วงเวลาพักเพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง และพนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการต่างกันหรือไม่ สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชายมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่าเพศหญิง ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า นั้นพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชายมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มากกว่าเพศหญิง ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า นั้นพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05









การบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า นั้นพบว่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า นั้นพบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีประเด็นที่สำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

### 1. พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

จากการค้นคว้าพบว่าผู้ให้บริการมีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน เนื่องจากผู้ใช้บริการมีภูมิลำเนาบ้านเกิดอยู่ต่างจังหวัดไม่สะดวกต่อการเดินทางไปกลับบ่อยๆ และบริษัทที่ทำงานบางบริษัทมีการทำงานในวันเสาร์ผู้ให้บริการจึงไม่สามารถเดินทางกลับบ้านได้สะดวก จะกลับบ้านต่อเมื่อมีวันหยุดยาว หรือช่วงเทศกาล เลือกใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารเพราะมีความหลากหลายของเส้นทางเดินรถ เนื่องจากเส้นทางเดินรถโดยสารสาธารณะมีการให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทุกจังหวัด ผู้ใช้บริการจึงไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการต่อรถหลายช่วง จึงทำให้สะดวกสบายในการเดินทางมากยิ่งขึ้น ใช้บริการสถานีขนส่งในช่วงเวลา 18.00 น.-23.59 น. เนื่องจากช่วงเวลานี้เป็นช่วงเวลาเลิกงานเลิกเรียน ผู้ใช้บริการจึงมีการใช้บริการช่วงเวลานี้เป็นจำนวนมาก และอาจมีเหตุผลอื่นเช่น ใช้บริการช่วงเย็นเพื่อจะเดินทางถึงปลายทางในตอนเช้า สะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่อื่น มีลักษณะการเดินทางคนเดียว อาจเป็นเพราะในการเรียน หรือการทำงานอาจจะไม่มีผู้ที่อยู่ภูมิลำเนาเดียวกัน หรือผู้ที่สถานภาพ โสด ไม่มีครอบครัว หรือไม่มีญาติพี่น้องที่จำเป็นต้องเดินทางไปด้วยกัน

### 2. คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

จากผลวิจัย พบว่า ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ยังไม่ค่อยพอใจกับคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่ง อภิปรายเป็นรายด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการ

บริการ ผู้ใช้บริการอาจจะยังไม่พอใจกับลักษณะทางกายภาพ เช่น การเดินทางเข้า หรือออกจากสถานีขนส่งผู้โดยสารที่ยังมีการจราจรที่ติดขัด และติดขัดเป็นอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลที่ประชาชนเดินทางกลับภูมิลำเนาบ้านเกิด หรือภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารมีวัสดุครุภัณฑ์ที่สำคัญอย่าง เก้าอี้สำหรับผู้โดยสาร มีไม่เพียงพอในช่วงเวลาที่ประชาชนเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น ในช่วงวันศุกร์ มีนักเรียน นักศึกษา หลังเลิกเรียน พนักงาน หลังเลิกงาน ต่างก็ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพื่อมุ่งหน้ากลับบ้าน หรือเดินทางไปเที่ยว เป็นจำนวนมาก ทำให้เก้าอี้สำหรับผู้โดยสารมีให้บริการไม่เพียงพอ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ สถานีขนส่งเป็นจุดให้บริการรถสาธารณะที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพราะฉะนั้น พนักงานภายในสถานีขนส่งผู้โดยสาร จึงต้องให้บริการผลัดเปลี่ยนกัน ซึ่งขณะที่ผู้ให้บริการมากมายเข้ามาใช้บริการ ก็อาจจะทำให้พนักงานในบางส่วนปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่เต็มที่ เช่น การทำความสะอาดห้องน้ำ ของพนักงานทำความสะอาด เมื่อผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากก็ไม่อาจทำความสะอาดได้อย่างเต็มที่ หรือพนักงานที่อยู่เวรกลางคืนอาจจะทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพเนื่องจากการง่วงนอน 3) การตอบสนองต่อลูกค้า อาจจะพบว่าพนักงานภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารจะมีการก้าวท้าวความเป็นส่วนตัวของผู้โดยสาร จะเห็นได้จากแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เขียนไว้ว่า “ควรจัดระเบียบพนักงานบางคน ที่มีการเชื่อเชิญให้ซื้อตั๋วโดยสาร” นั่นแสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการก้าวท้าวความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่เต็มใจ และอีกกรณีคือ “ส่วนของขนส่ง ก็ไม่สนใจผู้มารอซื้อตั๋วถ้ามีพวกพ้องมาก็ให้ซื้อก่อนโดยไม่สนใจคนต่อคิว” ทั้งสองอย่างดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานยังขาดความเต็มใจในการให้บริการอยู่ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การให้บริการด้านนี้เป็นคุณภาพการให้บริการที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด พนักงานที่ทำงานในสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตลอดจนพนักงานขับรถโดยสาร มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการให้บริการเป็นอย่างดี แต่อาจจะยังไม่เพียงพอในการให้บริการผู้โดยสาร 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พนักงานให้เกียรติ ต้อนรับ มีมารยาท อาจยังไม่เพียงพอ จะเห็นได้จากแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เขียนไว้ว่า “พนักงานไม่มีความสุภาพแยแยะปฏิบัติกับคนแบ่งชนชั้นดูจากภายนอกเป็นหลัก เห็นแก่ประโยชน์ตัวเองสายการเดินรถตัวเอง ตัวเองดีกว่าเสมอไม่ให้เกียรติสายการเดินรถอื่น บางครั้งถึงขั้นหยาบคาย” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการขาดการอบ ตักเตือนพนักงานเพื่อส่งมอบการบริการที่ดีให้แก่ผู้ที่ใช้บริการ

ส่วนผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเป็น



เพราะว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เรื่องพนักงานที่ทำงานในสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตลอดจนพนักงานขับรถโดยสาร มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการให้บริการเป็นอย่างดี การจัดลำดับการให้บริการในการให้บริการของพนักงานภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารก็อาจทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารรับรู้ถึงการเอาใจใส่ จึงทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ให้ความเชื่อมั่นเป็นอย่างดีในการให้บริการของพนักงาน

3. เปรียบเทียบความแตกต่างตามข้อมูลส่วนบุคคล (ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน) และพฤติกรรมการใช้บริการ (ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และลักษณะการเดินทาง) มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

1) การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) กับข้อมูลส่วนบุคคล พบความแตกต่างดังนี้

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มี อายุ ต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิตา เพชรสังหาร (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี” ซึ่งพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ วิริยะสาทร (2554 : 46) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตปทุมธานี” ซึ่งพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้าน ความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ วิริยะสาทร (2554 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง

“คุณภาพการให้บริการของตลาดโรงสีปทุมธานี” ซึ่งพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ วิริยะสาทร (2554 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของตลาดโรงสีปทุมธานี” ซึ่งพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ วิริยะสาทร (2554 : 87) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของตลาดโรงสีปทุมธานี” ซึ่งพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) กับพฤติกรรมการใช้บริการ พบความแตกต่างดังนี้

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มี ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขานาคาพาณิชย์ รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มี เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์

ลีลาการณีย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์ รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มี ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ลีลาการณีย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์ รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ที่มี ลักษณะการเดินทาง แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ลีลาการณีย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์ รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

2) การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) กับข้อมูลส่วนบุคคล พบความแตกต่างดังนี้

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกัน โดยภาพรวมแล้วไม่แตกต่างกัน นั่นแสดงว่า เพศ ไม่มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิตา เพชรสังหาร (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี” ซึ่งพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ



ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) กับพฤติกรรมการใช้บริการ พบความแตกต่างดังนี้

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มี ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์ รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มี เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์ รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มี ช่วงเวลาที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์ รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่มี ลักษณะการเดินทาง แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์ รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

#### 4. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) พบว่า ระดับการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มีความแตกต่างกันทั้งรายด้าน และโดยรวม โดยพบว่า คุณภาพการให้บริการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) มากกว่าสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานีขนส่งผู้โดยสารมีการบริการที่ดี เช่น มีมาตรฐานความปลอดภัยในระดับสูง มีระบบการจัดการคล้ายท่าอากาศยาน กล่าวคือ ผู้ที่ไม่มีตั๋วโดยสาร จะไม่สามารถเข้าสู่เขตชานชาลาได้

#### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดทั้งภายใน เช่น พื้น ห้องน้ำ พื้นที่รับประทานอาหาร และภายนอกสถานีขนส่งผู้โดยสาร เช่น พื้นทางเดิน ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ เพิ่มเก้าอี้สำหรับผู้โดยสารในบางจุด เพื่อรองรับผู้โดยสารที่มีจำนวนมากในช่วงวันหยุด และเทศกาล

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง ควรปรับปรุงเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในทุกช่วงเวลาเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมง

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง พนักงานที่คอยให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นแผนกขายตั๋วโดยสาร หรือพนักงานบริการบนรถโดยสาร ควรมีความกระตือรือร้นในการบริการ และบริการด้วยความสุภาพ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง พนักงานแผนกขายตั๋วโดยสารควรจัดลำดับผู้เข้าใช้บริการก่อนหลัง เพื่อลดความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงาน แล้วยังช่วยเพิ่มทัศนคติที่ดีให้กับผู้เข้าใช้บริการ

**ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า** ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง พนักงานขายตัวต่อตัวโดยสาร และพนักงานบริการบนรถโดยสาร ควรใช้วาจาสุภาพ และให้เกียรติผู้ให้บริการ ทั้งที่เข้ามาใช้บริการบริษัทของตน และผู้ที่ใช้บริการของบริษัทตัวอื่น

**จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ดังนี้**

**ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ** ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง ควรปรับปรุงความสะอาดภายใน และภายนอกอาคารผู้โดยสาร และบริเวณภายในห้างให้สะอาดอยู่เสมอ การจราจรบริเวณด้านหน้าสถานีขนส่งควรจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสาร เนื่องจากจะมีการจราจรติดขัดมากในช่วงวันหยุด หรือเทศกาล ทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความลำบากในการเดินทางเข้าและออกจากสถานีขนส่ง

**ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้** ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง ควรปรับปรุงเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในทุกช่วงเวลาเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมงเช่นเดียวกับสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร)

**ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า** ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง ไม่ควรให้พนักงานที่กล่าวเชิญชวนซื้อตั๋วโดยสารเข้าไปก้าวก่ายความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้เข้าใช้บริการมีสิทธิ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทใดนั้นก็เป็นส่วนของการตัดสินใจของผู้เข้าใช้บริการเอง

**ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า** ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพมาก ซึ่งเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้มาก อาจเป็นเพราะ พนักงานมีความรู้ข้อมูลในการให้บริการกับผู้ใช้บริการได้มาก แต่ก็ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุงอีก เช่น รถโดยสารอาจจะควมมีสภาพไม่น่าปลอดภัยเท่าที่ควร หรือมีการเสียของรถโดยสารระหว่างทางทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความลำบาก

**ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า** ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพปานกลาง พนักงานควรให้เกียรติ และใช้วาจาสุภาพกับผู้ให้บริการ พนักงานบริการบนรถโดยสารไม่ควรใช้วาจาไม่สุภาพ หรือทำกิริยาไม่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ เช่น การพูดแรงให้รับลงจากรถโดยสาร

#### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

2. ศึกษาความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับกับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาสาเหตุ อุปสรรค หรือปัญหาในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)





## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เก็บกิจ สอนศรี. 2553. คุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ัชชวาลย์ ทัดศิวัช. 2552. “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย,” วารสารรัฐประศาสนศาสตร์. 7, 1 (มกราคม-มิถุนายน 2552) : 105-146.
- ฐานุตรา จันทรเกตุ. 2554. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐชานดา ศรีสุวรรณ. 2554. ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนวด้ากับ เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ ในจังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ดวงใจ เนตรระควาสนะ. 2551. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ภาคปกติ) ต่อการใช้บริการหอพักมหาวิทยาลัย และหอพักเอกชน. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2546. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชุมช่าง จำกัด
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, ผู้แปล. 2547. การจัดการการตลาด = Marketing Management. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : เพ็ญสัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด ไชน่า.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์ ฟรินท์.
- ปริญญ์ ลักษิตานนท์. 2544. จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : หจก. เจริญบุญการพิมพ์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฝ่ายวิชาการ คู่แข่ง บิสซิเนส สคูล, ผู้แปล. 2540. การบริหารการตลาด วิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติ และควบคุม = Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัท คู่แข่ง จำกัด (มหาชน).
- พีรเมษฐ์ ธนาธิปวรนนท์. 2554. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบิน ต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา สายการบินไทยแอร์เอเชียกับสายการบินนกแอร์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์. 2550. พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. 2548. การจัดการการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว.
- ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค. 2553. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟพรีเมียม แฟรนไชส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานการวิจัยปริญญาโท. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วนิดาเพชรสังหาร. 2553. การวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วัชระ พรหมบุญ. 2551. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วันชัย บัวกิดติ. 2550. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. The Secret of Service Marketing. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พี ซี พรินท์เทค จำกัด.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. 2543. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกายพริก.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุพจน์ วีริยะสาธร. 2554. คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้า  
อิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุติศา พิษณุเลิศชาญ. 2546. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร  
ภายใต้การบริหารงานของกรมการขนส่งทางบก บริษัท ขนส่ง จำกัด เทศบาล และเอกชน.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2554. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิถีชีวิตพัฒนา จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ชรรณ-  
สาร จำกัด.
- \_\_\_\_\_. 2549. “การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่าง Thai Airways  
International กับ Singapore Airlines,” วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย. 2, 1 (มกราคม -  
เมษายน): 36-67.
- Etzel, Michael J., Bruce J. Walker, & William J. Stanton. 2001. **Marketing**. 12<sup>th</sup> ed. Boston:  
McGraw-Hill, Inc.
- Kotler, Philip. 2003. **Marketing Management**. 11<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, Philip & et al. 1999. **Principles Of Marketing**. 2<sup>nd</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_. 2008. **Principles of Marketing**. 12<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_. 2009. **Marketing Management**. 13<sup>th</sup> ed. New Jersey:  
Prentice-Hall, Inc.
- Thianthong Sakuntaniyom. 2007. “Passenger’s Satisfaction with Services at Bangkok Bus  
Terminal (Southern),” **Research**. Master of Arts in English, Language Intitute,  
Thammasat University.

ภาคผนวก



### แบบสอบถาม

เรื่อง เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)

**ตอนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

**คำชี้แจง** โปรดตอบทุกข้อด้วยการเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี  21 - 30 ปี  31 - 40 ปี  
 41 - 50 ปี  51 - 60 ปี  มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

โสด  สมรส/อยู่ด้วยกัน  หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า  
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงานเอกชน  
 ธุรกิจส่วนตัว  เกษตรกรรม/รับจ้าง  อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,001 - 20,000 บาท  
 20,001 - 30,000 บาท  มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

**ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

**คำชี้แจง** โปรดตอบทุกข้อด้วยการเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวเท่านั้น

7. ความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน  1 ครั้ง/เดือน  2 - 3 ครั้ง/เดือน  
 4 - 5 ครั้ง/เดือน  ตั้งแต่ 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป  ทุกวัน



คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
	5	4	3	2	1
7 พนักงานให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน					
8 พนักงานมีความซื่อสัตย์ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ					
9 พนักงานให้บริการได้ถูกต้องทันทีตรงตามความต้องการ					
10 พนักงานมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมง					
<b>ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)</b>					
11 ระยะเวลาในการให้บริการของพนักงานมีความเหมาะสม					
12 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือ					
13 พนักงานให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่างๆได้ถูกต้อง/รวดเร็ว					
14 พนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยในการให้บริการ					
15 พนักงานไม่ก้าวท้าวความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ					
<b>ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)</b>					
16 พนักงานมีความรู้และข้อมูลในการบริการ					
17 พนักงานมีทักษะในการให้บริการแก่ท่าน					
18 พนักงานมีการจัดระดับการให้บริการก่อนหลัง					
19 พนักงานขบรถขบรถปลอดภัย					
20 สภาพรถยนต์โดยสารมีความปลอดภัย					
<b>ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)</b>					
21 พนักงานให้เกียรติ/ต้อนรับและดูแลท่านอย่างดี					
22 พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อมใจจากสุภาพและมีมารยาท					
23 พนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา					
24 มีพนักงานทดแทนในช่วงเวลาพักเพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
25 พนักงานทุกคนสามารถให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน





## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวดวงสมร เนียมรัตน์
คุณวุฒิการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพสัตว์
ปี พ.ศ. ที่สำเร็จการศึกษา	2554
สถาบันที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	426 หมู่ 9 ต.นครสวรรค์ตก อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

