

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิตของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต 4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ 7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต 8) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการที่สถานีขนส่งหมอชิต รวม 400 คน ซึ่งผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ในรูปของตาราง โดยแบ่งออกเป็นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 7 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต

ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคิดเห็นการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
χ^2	แทน	ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
**	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และสถานภาพ โดยหาค่าความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
เพศ		
ชาย	205	51.3
หญิง	195	48.7
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	92	23.0
26 – 29 ปี	101	25.2
30 – 36 ปี	107	26.8
37 ปีขึ้นไป	100	25.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	4	1.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	76	19.0
อนุปริญญา/ปวศ.	90	22.5
ปริญญาตรีขึ้นไป	230	57.5

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	53	13.3
รับจ้างทั่วไป	60	15.0
ธุรกิจส่วนตัว	41	10.2
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	84	21.0
พนักงานบริษัท	162	40.5
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 8,000 บาท	101	25.3
8,001 – 13,000 บาท	97	24.2
13,001 – 20,000 บาท	115	28.8
20,001 บาทขึ้นไป	87	21.7
สถานภาพ		
โสด	218	54.5
สมรส	166	41.5
หม้าย / หย่า	16	4.0

จากตาราง 2 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 มีอายุระหว่าง 30 - 36 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 มีรายได้ต่อเดือน 13,001 – 20,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และสถานภาพโสด จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต ประกอบด้วย จุดประสงค์ของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ผู้ร่วมเดินทาง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และประเภทของรถที่เลือก โดยหาค่าความถี่และร้อยละ ปรากฏรายละเอียดตามตาราง 3 ถึงตาราง 7

ตาราง 3 ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตของผู้ใช้บริการด้านจุดประสงค์ของการใช้บริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
1. จุดประสงค์การใช้บริการ		
1.1 กลับภูมิลำเนา / เยี่ยมญาติ	172	43.0
1.2 คิดต่อธุรกิจ	73	18.3
1.3 ไปศึกษาเล่าเรียน	30	7.5
1.4 การท่องเที่ยว	125	31.2

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจุดประสงค์การใช้บริการ เพื่อกลับภูมิลำเนา / เยี่ยมญาติ จำนวน 172 คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ การท่องเที่ยว จำนวน 125 คิดเป็นร้อยละ 31.2 และเพื่อใช้คิดต่อธุรกิจ จำนวน 73 คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตาราง 4 ค่าความถี่และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตของผู้ใช้บริการด้าน
ความถี่ในการใช้บริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
2. ความถี่ในการใช้บริการ		
2.1 นาน ๆ ครั้ง	162	40.5
2.2 1 - 2 ครั้งต่อเดือน	179	44.8
2.3 3 - 4 ครั้งต่อเดือน	47	11.7
2.4 มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	12	3.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 179 คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคือ นาน ๆ ครั้ง จำนวน 162 คิดเป็นร้อยละ 40.5 และ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 11.7

ตาราง 5 ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตด้านผู้ร่วมเดินทาง

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
3. ผู้ร่วมเดินทาง		
3.1 คนเดียว	98	24.5
3.2 ครอบครัว /ญาติ	122	30.5
3.3 เพื่อน	142	35.5
3.4 คนรัก	38	9.5

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางเป็นเพื่อน จำนวน 142 คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ ครอบครัว/ญาติ จำนวน 122 คิดเป็นร้อยละ 30.5 และเดินทางคนเดียว จำนวน 98 คิดเป็นร้อยละ 24.5

ตาราง 6 ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
4. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		
4.1 05.00 น. - 09.00 น.	63	15.8
4.2 10.00 น. - 12.00 น.	109	27.2
4.3 13.00 น. - 15.00 น.	112	28.0
4.4 16.00 น. ขึ้นไป	116	29.0

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้ช่วงเวลา 16.00 น.ขึ้นไป จำนวน 116 คิด เป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคือ 13.00 - 15.00 น. จำนวน 112 คิดเป็นร้อยละ 28.0 และ 10.00 - 12.00 น. จำนวน 109 คิดเป็นร้อยละ 27.2

ตาราง 7 ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตด้านประเภทของรถที่เลือกใช้บริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100
5. ประเภทของรถที่เลือก		
5.1 รถธรรมดา	33	8.3
5.2 รถปรับอากาศพิเศษ ป.2 (ชั้น 2)	134	33.5
5.3 รถปรับอากาศ ป.1 (ชั้น 1)	175	43.7
5.4 รถปรับอากาศพิเศษ ป.1 (พ) (ชั้น 1 พิเศษ)	58	14.5

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกรถปรับอากาศ ป.1 (ชั้น 1) จำนวน 175 คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมาคือ รถปรับอากาศพิเศษ ป.2 (ชั้น 2) จำนวน 134 คิดเป็นร้อยละ 33.5 และรถปรับอากาศพิเศษ ป.1 (พ) (ชั้น 1 พิเศษ) จำนวน 58 คิดเป็นร้อยละ 14.5

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต ประกอบด้วย ด้านการวางแผนการให้บริการ การจัดการเพื่อการบริการ การใช้วิธีการจูงใจมาใช้บริการ และการควบคุมคุณภาพ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดตามตาราง 8 ถึงตาราง 12

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต ด้านการวางแผนการให้บริการ

ด้านการวางแผนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการบริการของพนักงาน	3.58	0.96	มาก
2. ด้านการจัดตารางเดินรถโดยสาร	3.38	0.88	ปานกลาง
3. ด้านความปลอดภัย	2.88	0.91	ปานกลาง
4. ด้านราคาค่าโดยสาร	2.56	0.98	น้อย
5. ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	2.47	0.97	น้อย
6. ด้านความสะดวกในการติดต่อ สอบถาม	2.93	0.93	ปานกลาง
7. ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดี	3.22	0.82	ปานกลาง
8. ด้านความสะอาดภายในสถานีขนส่ง	2.87	0.88	ปานกลาง
9. ด้านความสะอาดภายนอกสถานีขนส่ง	2.96	0.86	ปานกลาง
ภาพรวม	2.98	0.91	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้านการวางแผนการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$ และ S.D. = 0.91) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นด้านการบริการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.58$ และ S.D. = 0.96) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านราคาค่าโดยสาร ($\bar{X} = 2.56$ และ S.D. = 0.98) ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 2.47$ และ S.D. = 0.97) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร

ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. จัดแผนการให้บริการลูกค้าได้อย่างชัดเจน	3.34	0.91	ปานกลาง
2. สถานีขนส่งได้จัดทำแผนภูมิแสดงสายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน	3.33	0.93	ปานกลาง
3. ได้มีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำมา กำหนดโครงสร้างการจัดองค์การ	3.23	0.95	ปานกลาง
4. มอบหมายและกระจายอำนาจหน้าที่ความ รับผิดชอบไปตามขอบเขตหน้าที่ให้ผู้บริการ ลูกค้า	3.17	0.87	ปานกลาง
5. ได้จัดให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ตรงตามความถนัด ความรู้ ความสามารถ	3.00	0.84	ปานกลาง
ภาพรวม	3.21	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหารภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$ และ S.D. = 0.90) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต ด้านการจูงใจมาใช้บริการ

ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ เช่น การประชาสัมพันธ์	2.97	0.90	ปานกลาง
2. สถานีขนส่งสร้างทัศนคติและความเข้าใจที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ	3.69	1.05	มาก
3. มีการสร้างความจงรักภักดี	3.14	0.99	ปานกลาง
4. สถานีขนส่งให้คำปรึกษาและแนะนำสิ่งที่ดี	2.91	1.01	ปานกลาง
ภาพรวม	3.18	0.99	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้านการใช้วิธีการจูงใจมาใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$ และ S.D. = 0.99) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นสถานีขนส่งสร้างทัศนคติและความเข้าใจที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.69$ และ S.D. = 1.05) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต ด้านการควบคุมคุณภาพ

ด้านการควบคุมคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การควบคุมคุณภาพการให้บริการลูกค้า	2.85	1.00	ปานกลาง
2. สถานีขนส่งกำหนดให้มีการควบคุมการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	2.78	0.92	ปานกลาง
3. สถานีขนส่งกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานของรถโดยสารไว้อย่างชัดเจน	3.03	0.86	ปานกลาง
4. สถานีขนส่งมีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของรถโดยสารและการให้บริการลูกค้า	3.22	0.88	ปานกลาง
ภาพรวม	2.97	0.92	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้านการควบคุมคุณภาพภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$ และ $S.D. = 0.92$) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต โดยภาพรวม

การบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผนการให้บริการ	2.98	0.91	ปานกลาง
2. ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร	3.21	0.90	ปานกลาง
3. ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการ	3.18	0.99	ปานกลาง
4. ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	2.97	0.92	ปานกลาง
ภาพรวม	3.09	0.93	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$ และ S.D. = 0.93) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลางทุกข้อ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 13 ถึงตารางที่ 18

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.29	0.82	ปานกลาง
2. พนักงานขับรถ ขับรถสุภาพ	3.29	0.82	ปานกลาง
3. ความสะอาดภายในรถโดยสาร	3.18	0.82	ปานกลาง
4. แสงสว่างภายในรถโดยสารเพียงพอ	3.95	0.93	มาก
5. โทรทัศน์ , เครื่องเสียง	3.72	0.99	มาก
6. ป้ายข้างรถโดยสารชัดเจน	3.92	0.90	มาก
7. สภาพรถโดยสาร	3.85	1.00	มาก
ภาพรวม	3.60	0.90	มาก

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$ และ $S.D. = 0.90$) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.29$ และ $S.D. = 0.82$) พนักงานขับรถ ขับรถสุภาพ ($\bar{X} = 3.29$ และ $S.D. = 0.82$) ความสะอาดภายในรถโดยสาร ($\bar{X} = 3.18$ และ $S.D. = 0.82$) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา	3.87	0.96	มาก
2. พนักงานสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร	3.62	0.99	มาก
3. พนักงานให้บริการผู้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.93	0.98	มาก
4. มีพนักงานขายตัวเพียงพอกับการให้บริการ	3.86	0.94	มาก
5. บริการจองตั๋วล่วงหน้าทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	3.73	1.05	มาก
6. พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล	3.78	1.01	มาก
7. พนักงานเต็มใจรับฟังข้อคิดเห็นการตำหนิจากท่าน	3.35	0.98	ปานกลาง
8. มีรถบริการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.49	0.94	มาก
ภาพรวม	3.70	0.98	มาก

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$ และ S.D. = 0.98) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นพนักงานเต็มใจรับฟังข้อคิดเห็นการตำหนิจากท่าน ($\bar{X} = 3.35$ และ S.D. = 0.98) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง
หมอชิต ด้านราคา

ด้านราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ราคาอาหาร	3.56	1.08	มาก
2. ราคาเครื่องดื่ม	3.27	1.00	ปานกลาง
3. ราคาตั๋วรถโดยสาร	3.50	0.99	มาก
4. ราคาค่าบริการห้องสุขา	3.29	0.93	ปานกลาง
5. ราคาตั๋วรับฝากสัมภาระ	2.74	0.87	ปานกลาง
ภาพรวม	3.27	0.97	ปานกลาง

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$ และ S.D. = 0.97) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นราคาอาหาร ($\bar{X} = 3.56$ และ S.D. = 1.08) ราคาตั๋วรถโดยสาร ($\bar{X} = 3.50$ และ S.D. = 0.99) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง
หมอชิต ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น ที่จอดรถ	2.63	1.01	ปานกลาง
2. มีป้ายบอกช่องจำหน่ายตั๋วชัดเจน	2.57	1.02	น้อย
3. มีป้ายบอกชานชาลาชัดเจน	2.95	0.93	ปานกลาง
4. การประกาศเสียงตามสายชัดเจน	3.22	0.83	ปานกลาง
5. ให้บริการข้อมูลการเดินทาง	2.94	0.85	ปานกลาง
6. ความสะดวกในการสำรองที่นั่ง	2.98	0.83	ปานกลาง
ภาพรวม	2.88	0.91	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$ และ S.D. = 0.91) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นมีป้ายบอกช่องจำหน่ายตั๋วชัดเจน ($\bar{X} = 2.57$ และ S.D. = 1.02) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานีมีความสะอาด	3.45	0.94	มาก
2. ห้องสุขามีบริการเพียงพอ และสะอาด	3.45	1.00	มาก
3. จัดให้มีร้านอาหารสะอาด ถูกสุขอนามัย	3.52	1.10	มาก
4. สถานที่จอดรถสะดวก สบาย	3.28	1.00	ปานกลาง
5. มีบริการโทรศัพท์สาธารณะอย่างเพียงพอ	3.60	0.96	มาก
6. จัดบริการโทรทัศน์ วารสาร หนังสือพิมพ์	3.38	0.90	ปานกลาง
ภาพรวม	3.45	0.98	มาก

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$ และ S.D. = 0.98) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นสถานที่จอดรถสะดวก สบาย ($\bar{X} = 3.28$ และ S.D. = 1.00) จัดบริการโทรทัศน์ วารสาร หนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 3.38$ และ S.D. = 0.90) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง
หมอชิต โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.60	0.90	มาก
2. ด้านผู้ให้บริการ	3.70	0.98	มาก
3. ด้านราคา	3.27	0.97	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.88	0.91	ปานกลาง
5. ด้านสถานที่	3.45	0.98	มาก
ภาพรวม	3.38	0.95	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$ และ S.D. = 0.95) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.60$ และ S.D. = 0.90) ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.70$ และ S.D. = 0.98) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.45$ และ S.D. = 0.98) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏรายละเอียดในตาราง 19 ถึงตาราง 25 โดยมีสมมติฐานเพื่อการ
ทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่ง
หมอชิตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่ง
หมอชิตแตกต่างกัน

ตาราง 19 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามเพศ

รายการ	ระดับความคิดเห็น				t	Sig.
	ชาย (n = 205)		หญิง (n = 195)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการวางแผนการให้บริการ	2.92	0.81	2.99	0.80	-.906	.366
2. ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร	3.16	0.94	3.11	0.87	.508	.612
3. ด้านการจงใจให้มาใช้บริการ	3.24	0.97	3.26	0.97	-.179	.858
4. ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	3.02	0.92	2.97	1.00	.522	.602

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน แสดง
ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนการ
ให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร ด้านการจงใจให้มาใช้บริการ และด้านการควบคุม
คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่ง
หมอชิต จำแนกตามอายุ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.213	3	1.071	1.663	.175
	ภายในกลุ่ม	255.065	396	.644		
	รวม	258.278	399			
2. ด้านการจัดองค์การ เพื่อการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.092	3	1.364	1.670	.173
	ภายในกลุ่ม	323.395	396	.817		
	รวม	327.487	399			
3. ด้านการจูงใจให้มาใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.392	3	1.464	1.566	.197
	ภายในกลุ่ม	370.106	396	.935		
	รวม	374.498	399			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.958	3	1.653	1.813	.144
	ภายในกลุ่ม	361.042	396	.912		
	รวม	366.000	399			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน แสดงว่า อายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริการ ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.232	3	.744	1.151	.328
	ภายในกลุ่ม	256.045	396	.647		
	รวม	258.277	399			
2. ด้านการจัดองค์กร เพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.491	3	.497	.604	.613
	ภายในกลุ่ม	325.996	396	.823		
	รวม	327.487	399			
3. ด้านการจงใจให้มาใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.747	3	.916	.975	.404
	ภายในกลุ่ม	371.750	396	.939		
	รวม	374.497	399			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.053	3	.351	.381	.767
	ภายในกลุ่ม	364.947	396	.922		
	รวม	366.000	399			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน แสดงว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์กรเพื่อให้บริการ ด้านการจงใจให้มาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามอาชีพ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.624	4	1.906	3.004	.018*
	ภายในกลุ่ม	250.654	395	.635		
	รวม	258.278	399			
2. ด้านการจัดองค์การ เพื่อการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2.009	4	.502	.609	.656
	ภายในกลุ่ม	325.478	395	.824		
	รวม	327.487	399			
3. ด้านการจงใจให้มาใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.367	4	1.092	1.165	.326
	ภายในกลุ่ม	370.131	395	.937		
	รวม	374.498	399			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.988	4	1.247	1.364	.246
	ภายในกลุ่ม	361.012	395	.914		
	รวม	366.000	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่าอาชีพแตกต่างกัน
มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร ด้านการจงใจให้มา
ใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับ
นัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน คือด้านการวางแผนการให้บริการ แสดงว่า อาชีพแตกต่าง
กันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนการให้บริการแตกต่างกัน จึงได้
จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงไว้ในตาราง 23

ตาราง 23 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่ง
 หมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนการให้บริการกับ
 อาชีพ

การวางแผนการ ให้บริการ	นักเรียน / นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท
นักเรียน / นักศึกษา			.3728*		.3869*
รับจ้างทั่วไป					
ธุรกิจส่วนตัว					
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ					.2319*
พนักงานบริษัท					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า
 อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนการให้บริการต่าง
 กัน คือ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีระดับความคิดเห็นมากกว่า (.3728) ผู้ใช้บริการที่
 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมากกว่า (.3869) อาชีพพนักงานบริษัท ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพ
 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นมากกว่า (.2319) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท

ตาราง 24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.935	3	.312	.479	.697
	ภายในกลุ่ม	257.343	396	.650		
	รวม	258.278	399			
2. ด้านการจัดองค์กร เพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.192	3	.731	.889	.447
	ภายในกลุ่ม	325.295	396	.821		
	รวม	327.487	399			
3. ด้านการจงใจให้มาใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.338	3	.446	.473	.701
	ภายในกลุ่ม	373.159	396	.942		
	รวม	374.497	399			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.759	3	1.253	1.370	.252
	ภายในกลุ่ม	362.241	396	.915		
	รวม	366.000	399			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน แสดงว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์กรเพื่อให้บริการ ด้านการจงใจให้มาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามสถานภาพ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.018	2	.509	.786	.456
	ภายในกลุ่ม	257.259	397	.648		
	รวม	258.277	399			
2. ด้านการจัดองค์การ เพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.691	2	.346	.420	.657
	ภายในกลุ่ม	326.796	397	.823		
	รวม	327.487	399			
3. ด้านการจงใจให้มาใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.009	2	1.004	1.070	.344
	ภายในกลุ่ม	372.489	397	.938		
	รวม	374.498	399			
4. ด้านการควบคุมคุณภาพ การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.042	2	.021	.023	.977
	ภายในกลุ่ม	365.958	397	.922		
	รวม	366.000	399			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน แสดงว่า สถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจงใจให้มาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏรายละเอียดในตาราง 26 ถึงตาราง 33 โดยมีสมมติฐานเพื่อการ
ทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งหมอ
ชิตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งหมอ
ชิตแตกต่างกัน

ตาราง 26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามเพศ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				t	Sig.
	ชาย (n =205)		หญิง (n =195)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.82	0.73	3.68	0.84	1.803	.072
2. ด้านผู้ให้บริการ	3.87	0.98	3.80	0.99	.736	.462
3. ด้านราคา	3.14	0.82	3.30	0.83	-1.941	.053
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.83	0.86	2.92	0.83	-1.045	.297
5. ด้านสถานที่	3.54	0.81	3.54	0.93	-.024	.981

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน
แสดงว่า เพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการ
ส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 27 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามอายุ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	.260	3	.087	.138	.937
	ภายในกลุ่ม	248.700	396	.628		
	รวม	248.960	399			
2. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.798	3	.266	.270	.847
	ภายในกลุ่ม	390.280	396	.986		
	รวม	391.078	399			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	.169	3	.056	.081	.970
	ภายในกลุ่ม	276.471	396	.698		
	รวม	276.640	399			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.107	3	1.036	1.435	.232
	ภายในกลุ่ม	285.890	396	.722		
	รวม	288.997	399			
5. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.048	3	.683	.886	.449
	ภายในกลุ่ม	305.230	396	.771		
	รวม	307.278	399			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน แสดงว่าอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 28 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	.733	3	.244	.390	.760
	ภายในกลุ่ม	248.227	396	.627		
	รวม	248.960	399			
2. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.781	3	.260	.264	.851
	ภายในกลุ่ม	390.297	396	.986		
	รวม	391.078	399			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3.351	3	1.177	1.707	.165
	ภายในกลุ่ม	273.109	396	.690		
	รวม	276.460	399			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.394	3	1.311	1.822	.143
	ภายในกลุ่ม	285.063	396	.720		
	รวม	288.457	399			
5. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.352	3	.117	.152	.929
	ภายในกลุ่ม	306.925	396	.775		
	รวม	307.277	399			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน แสดงว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 29 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามอาชีพ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	6.140	4	1.535	2.497	.042*
	ภายในกลุ่ม	242.820	395	.615		
	รวม	248.960	399			
2. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.029	4	1.007	1.028	.392
	ภายในกลุ่ม	387.048	395	.980		
	รวม	391.077	399			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.533	4	.633	.913	.457
	ภายในกลุ่ม	274.107	395	.694		
	รวม	276.640	399			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	13.979	4	3.495	5.019	.001*
	ภายในกลุ่ม	275.019	395	.696		
	รวม	288.998	399			
5. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.308	4	.327	.422	.793
	ภายในกลุ่ม	305.970	395	.775		
	รวม	307.278	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงไว้ในตาราง 30 ถึงตาราง 31

ตาราง 30 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์กับระดับอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	นักเรียน / นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท
นักเรียน / นักศึกษา					
รับจ้างทั่วไป					
ธุรกิจส่วนตัว		.3333*		.4167*	
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ					
พนักงานบริษัท				.2130*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน คือ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.3333) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และมากกว่า (.4167) อาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ส่วนผู้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2130) ผู้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ

ตาราง 31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านส่งเสริมการตลาดกับอาชีพ

ด้านส่งเสริมการตลาด	นักเรียน / นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท
นักเรียน / นักศึกษา รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว			.4869*		.4599*
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท			.3885*		.3616*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ที่เป็นรายกลุ่มด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน คือ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.4869) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมากกว่า (.4599) อาชีพพนักงานบริษัท ส่วนผู้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.3885) ผู้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมากกว่า (.3616) อาชีพพนักงานบริษัท

ตาราง 32 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	.685	3	.228	.364	.779
	ภายในกลุ่ม	248.275	396	.627		
	รวม	248.960	399			
2. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.191	3	2.397	2.743	.061
	ภายในกลุ่ม	383.886	396	.969		
	รวม	391.077	399			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.147	3	.382	.550	.649
	ภายในกลุ่ม	275.493	396	.696		
	รวม	276.640	399			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	.868	3	.289	.398	.755
	ภายในกลุ่ม	288.129	396	.728		
	รวม	288.997	399			
5. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.243	3	.748	.971	.406
	ภายในกลุ่ม	305.034	396	.770		
	รวม	307.277	399			

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน แสดงว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 33 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามสถานภาพ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	.625	2	.312	.500	.607
	ภายในกลุ่ม	348.335	397	.626		
	รวม	348.960	399			
2. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.586	2	2.793	2.876	.058
	ภายในกลุ่ม	385.492	397	.971		
	รวม	391.078	399			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.735	2	1.367	1.982	.139
	ภายในกลุ่ม	273.905	397	.690		
	รวม	276.640	399			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	.952	2	.476	.656	.519
	ภายในกลุ่ม	288.046	397	.726		
	รวม	288.998	399			
5. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4.025	2	2.012	2.634	.073
	ภายในกลุ่ม	303.253	397	.764		
	รวม	307.278	399			

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน แสดงว่า สถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ปรากฏรายละเอียดในตาราง 34 ถึงตาราง 44 โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตไม่แตกต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตแตกต่างกัน

ตาราง 34 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามจุดประสงค์ที่ใช้บริการ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	7.139	3	2.380	3.897	.009*
	ภายในกลุ่ม	241.821	396	.611		
	รวม	248.960	399			
2. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.321	3	1.107	1.131	.336
	ภายในกลุ่ม	387.756	396	.979		
	รวม	391.077	399			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	5.051	3	1.684	2.455	.063
	ภายในกลุ่ม	271.589	396	.686		
	รวม	276.640	399			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	.318	3	.106	.146	.933
	ภายในกลุ่ม	288.679	396	.729		
	รวม	288.997	399			
5. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4.460	3	1.487	1.944	.122
	ภายในกลุ่ม	302.818	396	.765		
	รวม	307.278	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า จุดประสงค์ที่ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า จุดประสงค์ที่ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงไว้ในตาราง 35

ตาราง 35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์กับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์	กลับภูมิลำเนา / เยี่ยมบ้าน	ติดต่อธุรกิจ	ศึกษาเล่าเรียน	การท่องเที่ยว
กลับภูมิลำเนา / เยี่ยมบ้าน				
ติดต่อธุรกิจ	.2978*			
ศึกษาเล่าเรียน	.3996*			
การท่องเที่ยว				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า จุดประสงค์ที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน คือ ผู้ใช้บริการที่มีจุดประสงค์ที่ใช้บริการติดต่อธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2978) ผู้ใช้บริการที่มีจุดประสงค์ที่ใช้บริการกลับภูมิลำเนา / เยี่ยมบ้าน ส่วนผู้บริการที่มีจุดประสงค์ที่ใช้บริการไปศึกษาเล่าเรียน มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.3996) ผู้ใช้บริการที่มีจุดประสงค์ที่ใช้บริการกลับภูมิลำเนา / เยี่ยมบ้าน

ตาราง 36 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	1.384	3	.461	.738	.530
	ภายในกลุ่ม	247.576	396	.625		
	รวม	248.960	399			
2. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.426	3	1.809	1.857	.136
	ภายในกลุ่ม	385.652	396	.974		
	รวม	391.078	399			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	.196	3	.065	.094	.964
	ภายในกลุ่ม	276.444	396	.698		
	รวม	276.640	399			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4.855	3	1.618	2.255	.081
	ภายในกลุ่ม	284.143	396	.718		
	รวม	288.998	399			
5. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.134	3	.378	.489	.690
	ภายในกลุ่ม	306.144	396	.773		
	รวม	307.278	399			

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน แสดงว่า ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 37 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	.131	3	.044	.069	.976
	ภายในกลุ่ม	248.829	396	.628		
	รวม	248.960	399			
2. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.698	3	2.566	2.651	.048*
	ภายในกลุ่ม	383.379	396	.968		
	รวม	391.077	399			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.184	3	.728	1.051	.370
	ภายในกลุ่ม	274.456	396	.693		
	รวม	276.640	399			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.591	3	.530	.730	.534
	ภายในกลุ่ม	287.407	396	.726		
	รวม	288.998	399			
5. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.775	3	.258	.334	.801
	ภายในกลุ่ม	306.502	396	.774		
	รวม	307.277	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ที่ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงไว้ในตาราง 38

ตาราง 38 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านผู้ให้บริการกับผู้ร่วมเดินทาง

ด้านผู้ให้บริการ	คนเดียว	ครอบครัว / ญาติ	เพื่อน	คนรัก
คนเดียว				
ครอบครัว / ญาติ	.3078*			
เพื่อน	.3416*			
คนรัก				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ที่เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่าผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผู้ให้บริการแตกต่างกัน คือ ผู้ร่วมเดินทางที่เป็นครอบครัว / ญาติ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.3078) ผู้เดินทางคนเดียว ส่วนผู้ร่วมเดินทางที่เป็นเพื่อน มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.3416) ผู้เดินทางคนเดียว

ตาราง 39 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	7.330	3	2.443	4.004	.008*
	ภายในกลุ่ม	241.630	396	.610		
	รวม	248.960	399			
2. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	17.688	3	5.896	6.253	.000*
	ภายในกลุ่ม	373.389	396	.843		
	รวม	391.077	399			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	12.233	3	4.078	6.107	.000*
	ภายในกลุ่ม	264.407	396	.668		
	รวม	276.640	399			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.617	3	.539	.743	.527
	ภายในกลุ่ม	287.381	396	.726		
	รวม	288.998	399			
5. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	15.435	3	5.145	6.981	.000*
	ภายในกลุ่ม	291.842	396	.737		
	รวม	307.277	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา และด้านสถานที่แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงไว้ในตาราง 40 - 43

ตาราง 40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์	05.00 – 09.00 น.	10.00 – 12.00 น.	13.00 – 15.00 น.	16.00 น. ขึ้นไป
05.00 – 09.00 น.				.2578*
10.00 – 12.00 น.				.3290*
13.00 – 15.00 น.				.2786*
16.00 น. ขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน คือ ผู้ใช้บริการช่วงเวลา 05.00 - 09.00 น. 10.00 - 12.00 น. และช่วงเวลา 13.00 - 15.00 น. มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.2578) (.3290) (.2786) ของผู้บริการช่วงเวลา 16.00 น. ขึ้นไป ตามลำดับ

ตาราง 41 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านผู้ให้บริการกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	05.00 – 09.00 น.	10.00 – 12.00 น.	13.00 – 15.00 น.	16.00 น. ขึ้นไป
05.00 – 09.00 น.				.4034*
10.00 – 12.00 น.				.5011*
13.00 – 15.00 น.				.4470*
16.00 น. ขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผู้ให้บริการแตกต่างกัน คือ ผู้ใช้บริการช่วงเวลา 05.00 - 09.00 น. 10.00 - 12.00 น. และช่วงเวลา 13.00 - 15.00 น. มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.4034) (.5011) (.4470) ของผู้บริการช่วงเวลา 16.00 น. ขึ้นไป ตามลำดับ

ตาราง 42 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านราคากับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ด้านราคา	05.00 – 09.00 น.	10.00 – 12.00 น.	13.00 – 15.00 น.	16.00 น. ขึ้นไป
05.00 – 09.00 น.				.3374*
10.00 – 12.00 น.				.3912*
13.00 – 15.00 น.				.3999*
16.00 น. ขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคาแตกต่างกัน คือ ผู้ใช้บริการช่วงเวลา 05.00 - 09.00 น. 10.00 - 12.00 น. และช่วงเวลา 13.00 - 15.00 น. มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.3374) (.3912) (.3999) ของผู้ให้บริการช่วงเวลา 16.00 น. ขึ้นไป ตามลำดับ

ตาราง 43 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ด้านสถานที่	05.00 – 09.00 น.	10.00 – 12.00 น.	13.00 – 15.00 น.	16.00 น. ขึ้นไป
05.00 – 09.00 น.				.3935*
10.00 – 12.00 น.				.3825*
13.00 – 15.00 น.				.4818*
16.00 น. ขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่แตกต่างกัน คือ ผู้ใช้บริการช่วงเวลา 05.00 - 09.00 น. 10.00 - 12.00 น. และช่วงเวลา 13.00 - 15.00 น. มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.3935) (.3825) (.4818) ของผู้บริการช่วงเวลา 16.00 น. ขึ้นไป ตามลำดับ

ตาราง 44 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต
จำแนกตามประเภทของรถที่เลือก

รายการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	3.348	3	1.116	1.799	.147
	ภายในกลุ่ม	245.612	396	.620		
	รวม	248.960	399			
2. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.929	3	1.310	1.340	.261
	ภายในกลุ่ม	387.148	396	.978		
	รวม	291.077	399			
3. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.170	3	.390	.560	.641
	ภายในกลุ่ม	275.470	396	.696		
	รวม	276.640	399			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4.703	3	1.568	2.184	.089
	ภายในกลุ่ม	284.295	396	.718		
	รวม	288.998	399			
5. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.807	3	.936	1.217	.303
	ภายในกลุ่ม	304.471	396	.769		
	รวม	307.278	399			

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน แสดงว่า ประเภทรถที่เลือกแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ
ปรากฏรายละเอียดในตาราง 45 ถึงตาราง 74 โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต

ตาราง 45 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ

เพศ	จุดประสงค์ที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	กลับภูมิลำเนา / เยี่ยมบ้าน	ติดต่อธุรกิจ	ไปศึกษา เล่าเรียน	การท่องเที่ยว			
ชาย	79 (88.1)	41 (37.4)	20 (15.4)	65 (64.1)	205 (205.0)	5.536	.137
หญิง	93 (83.9)	32 (35.6)	10 (14.6)	60 (60.9)	195 (195.0)		
รวม	172 (172.0)	73 (73.0)	30 (30.0)	125 (125.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 45 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 5.536 ซึ่งมีค่า Sig. = .137 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งเพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ แสดงว่าเพศของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับจุดประสงค์ที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 46 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการใช้บริการ

เพศ	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	นาน ๆ ครั้ง	1 -2 ครั้ง ต่อเดือน	3 - 4 ครั้ง ต่อเดือน	มากกว่า 4 ครั้ง ต่อเดือน			
ชาย	77 (83.0)	99 (91.7)	21 (24.1)	8 (6.1)	205 (205.0)	4.030	.258
หญิง	85 (79.0)	80 (87.3)	26 (22.9)	4 (5.9)	195 (195.0)		
รวม	162 (162.0)	179 (179.0)	47 (47.0)	12 (12.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 46 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 4.030 ซึ่งมีค่า Sig. = .258 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งเพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ แสดงว่าเพศของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 47 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับผู้ร่วมเดินทาง

เพศ	ผู้ร่วมเดินทาง				รวม	χ^2	Sig.
	คนเดียว	ครอบครัว / ญาติ	เพื่อน	คนรัก			
ชาย	56 (50.2)	61 (62.5)	72 (72.8)	16 (19.5)	205 (205.0)	2.727	.436
หญิง	42 (47.8)	61 (59.5)	70 (69.2)	22 (18.5)	195 (195.0)		
รวม	98 (98.0)	122 (122.0)	142 (142.0)	38 (38.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 47 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 2.727 ซึ่งมีค่า Sig. = .436 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งเพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมเดินทาง แสดงว่าเพศของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้ร่วมเดินทางไม่แตกต่างกัน

ตาราง 48 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

เพศ	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	05.00 – 09.00 น.	10.00 – 12.00 น.	13.00 – 15.00 น.	16.00 น. ขึ้นไป			
ชาย	29 (32.3)	57 (55.9)	62 (57.4)	57 (59.5)	205 (205.0)	1.697	.638
หญิง	34 (30.7)	52 (53.1)	50 (54.6)	59 (56.6)	195 (195.0)		
รวม	63 (63.0)	109 (109.0)	112 (112.0)	116 (116.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 48 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 1.697 ซึ่งมีค่า Sig. = .638 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งเพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ แสดงว่าเพศของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 49 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทรถที่เลือก

เพศ	ประเภทของรถที่เลือก				รวม	χ^2	Sig.
	รถธรรมดา	รถปรับอากาศพิเศษ ป. 2	รถปรับอากาศ ป. 1	รถปรับอากาศพิเศษ ป. 1 (พ)			
ชาย	19 (16.9)	70 (68.7)	89 (89.7)	27 (29.7)	205 (205.0)	1.104	.776
หญิง	14 (16.1)	64 (65.3)	86 (85.3)	31 (28.3)	195 (195.0)		
รวม	33 (33.0)	134 (134.0)	175 (175.0)	58 (58.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 49 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 1.104 ซึ่งมีค่า Sig. = .776 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งเพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของรถที่เลือก แสดงว่าเพศของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับประเภทของรถที่เลือกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 50 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ

อายุ	จุดประสงค์ที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	กลับ ภูมิลำเนา / เยี่ยมญาติ	ติดต่อธุรกิจ	ไปศึกษา เล่าเรียน	การ ท่องเที่ยว			
ต่ำกว่า 25 ปี	40 (39.6)	6 (16.8)	24 (6.9)	22 (28.8)	92 (92.0)	69.772	.000*
26 – 29 ปี	47 (43.4)	18 (18.4)	1 (7.6)	35 (31.6)	101 (101.0)		
30 – 36 ปี	46 (46.0)	22 (19.5)	2 (8.0)	37 (33.4)	107 (107.0)		
37 ปีขึ้นไป	39 (43.0)	27 (18.3)	3 (7.5)	31 (31.3)	100 (100.0)		
รวม	172 (172.0)	73 (73.0)	30 (30.0)	125 (125.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 50 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 69.772 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งอายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ที่ใช้ บริการ แสดงว่า อายุของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับจุดประสงค์ที่ใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 51 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ที่ใช้บริการ

อายุ	ความถี่ที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	นาน ๆ ครั้ง	1 - 2 ครั้ง ต่อเดือน	3 - 4 ครั้ง ต่อเดือน	มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน			
ต่ำกว่า 25 ปี	40 (37.3)	37 (41.2)	10 (10.8)	5 (2.8)	92 (92.0)	7.646	.570
26 – 29 ปี	48 (40.9)	41 (45.2)	11 (11.9)	1 (3.0)	101 (101.0)		
30 – 36 ปี	39 (43.3)	52 (47.9)	13 (12.6)	3 (3.2)	107 (107.0)		
37 ปีขึ้นไป	35 (40.5)	49 (44.8)	13 (11.8)	3 (3.0)	100 (100.0)		
รวม	162 (162.0)	179 (179.0)	47 (47.0)	12 (12.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 51 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 7.646 ซึ่งมีค่า Sig. = .570 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งอายุของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้บริการ แสดงว่า อายุของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 52 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับผู้ร่วมเดินทาง

อายุ	ผู้ร่วมเดินทาง				รวม	χ^2	Sig.
	คนเดียว	ครอบครัว/ ญาติ	เพื่อน	คนรัก			
ต่ำกว่า 25 ปี	22 (22.5)	18 (28.1)	42 (32.7)	10 (8.7)	92 (92.0)	17.462	.042*
26 – 29 ปี	23 (24.7)	31 (30.8)	39 (35.9)	8 (9.6)	101 (101.0)		
30 – 36 ปี	24 (26.2)	34 (32.6)	34 (38.0)	15 (10.2)	107 (107.0)		
37 ปีขึ้นไป	29 (24.5)	39 (30.5)	27 (35.5)	5 (9.5)	100 (100.0)		
รวม	98 (98.0)	122 (122.0)	142 (142.0)	38 (38.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 52 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 17.462 ซึ่งมีค่า Sig. = .042 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งอายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมเดินทาง แสดงว่า อายุของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน

ตาราง 53 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

อายุ	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	05.00 - 09.00 น.	10.00 - 12.00 น.	13.00 - 15.00 น.	16.00 น. ขึ้นไป			
ต่ำกว่า 25 ปี	12 (14.5)	22 (25.1)	29 (25.8)	29 (26.7)	92 (92.0)	18.325	.032*
26 – 29 ปี	20 (15.9)	30 (27.5)	22 (28.3)	29 (29.3)	101 (101.0)		
30 – 36 ปี	9 (16.9)	34 (29.2)	26 (30.0)	38 (31.0)	107 (107.0)		
37 ปีขึ้นไป	22 (15.8)	23 (27.3)	35 (28.0)	20 (29.0)	100 (100.0)		
รวม	63 (63.0)	109 (109.0)	112 (112.0)	116 (116.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 53 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 18.325 ซึ่งมีค่า Sig. = .032 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งอายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ แสดงว่า อายุของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 54 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทของรถที่เลือก

อายุ	ประเภทของรถที่เลือก				รวม	χ^2	Sig.
	รถปรับ รถธรรมดา	รถปรับ อากาศพิเศษ	รถปรับ อากาศ	รถปรับ อากาศพิเศษ			
	ป.2	ป.1	ป. 1 (พ)				
ต่ำกว่า 25 ปี	20 (7.6)	36 (30.8)	30 (40.3)	6 (13.3)	92 (92.0)	47.296	.000*
26 – 29 ปี	2 (8.3)	44 (33.8)	41 (44.2)	14 (14.6)	101 (101.0)		
30 – 36 ปี	6 (8.8)	32 (35.8)	51 (46.8)	18 (15.5)	107 (107.0)		
37 ปีขึ้นไป	5 (8.3)	22 (33.5)	53 (43.8)	20 (14.5)	100 (100.0)		
รวม	33 (33.0)	134 (134.0)	175 (175.0)	58 (58.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 54 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 47.296 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งอายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทของรถที่เลือก แสดงว่า อายุของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับประเภทของรถที่เลือกแตกต่างกัน

ตาราง 55 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ

ระดับการศึกษา	จุดประสงค์ที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	กลับ ภูมิลำเนา / เยี่ยมญาติ	ติดต่อธุรกิจ	ไปศึกษา เล่าเรียน	การ ท่องเที่ยว			
ประถมศึกษา	4 (1.7)	0 (0.7)	0 (0.3)	0 (1.3)	4 (4.0)	23.182	.006*
มัธยมศึกษา/ปวช.	32 (32.7)	13 (13.9)	12 (5.7)	19 (23.8)	76 (76.0)		
อนุปริญญา/ปวส.	30 (38.7)	17 (16.4)	10 (6.8)	33 (28.1)	90 (90.0)		
ปริญญาตรีขึ้นไป	106 (98.9)	43 (42.0)	8 (17.3)	73 (71.9)	230 (230.0)		
รวม	172 (172.0)	73 (73.0)	30 (30.0)	125 (125.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 55 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 23.182 ซึ่งมีค่า Sig. = .006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับ จุดประสงค์ที่ใช้บริการ แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับ จุดประสงค์ที่ใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 56 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	นาน ๆ ครั้ง	1 - 2 ครั้ง ต่อเดือน	3 - 4 ครั้ง ต่อเดือน	มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน			
ประถมศึกษา	2 (1.6)	2 (1.8)	0 (0.5)	0 (0.1)	4 (4.0)	10.779	.291
มัธยมศึกษา/ปวช.	26 (30.8)	38 (34.0)	7 (8.9)	5 (2.3)	76 (76.0)		
อนุปริญญา/ปวส.	31 (36.5)	47 (40.3)	10 (10.6)	2 (2.7)	90 (90.0)		
ปริญญาตรีขึ้นไป	103 (93.1)	92 (102.9)	30 (27.0)	5 (6.9)	230 (230.0)		
รวม	162 (162.0)	179 (179.0)	47 (47.0)	12 (12.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 56 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 10.779 ซึ่งมีค่า Sig. = .291 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 57 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับผู้ร่วมเดินทาง

ระดับการศึกษา	ผู้ร่วมเดินทาง				รวม	χ^2	Sig.
	คนเดียว	ครอบครัว / ญาติ	เพื่อน	คนรัก			
ประถมศึกษา	1 (1.0)	3 (1.2)	0 (1.4)	0 (0.4)	4 (4.0)	6.662	.672
มัธยมศึกษา/ปวช.	21 (18.6)	21 (23.2)	26 (27.0)	8 (7.2)	76 (76.0)		
อนุปริญญา/ปวส.	25 (22.1)	25 (27.5)	33 (32.0)	7 (8.6)	90 (90.0)		
ปริญญาตรีขึ้นไป	51 (56.4)	73 (70.1)	83 (81.6)	23 (21.8)	230 (230.0)		
รวม	98 (98.0)	122 (122.0)	142 (142.0)	38 (38.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 57 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 6.662 ซึ่งมีค่า Sig. = .672 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมเดินทาง แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้ร่วมเดินทางไม่แตกต่างกัน

ตาราง 58 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	05.00 - 09.00 น.	10.00 - 12.00 น.	13.00 - 15.00 น.	16.00 น. ขึ้นไป			
ประถมศึกษา	4 (0.6)	0 (1.1)	0 (1.1)	0 (1.2)	4 (4.0)	40.318	.000*
มัธยมศึกษา/ปวช.	18 (12.0)	20 (20.7)	23 (21.3)	15 (22.0)	76 (76.0)		
อนุปริญญา/ปวส.	12 (14.2)	22 (24.5)	36 (25.2)	20 (26.1)	90 (90.0)		
ปริญญาตรีขึ้นไป	29 (36.2)	67 (62.7)	53 (64.4)	81 (66.7)	230 (230.0)		
รวม	63 (63.0)	109 (109.0)	112 (112.0)	116 (116.0)	400 (400.0)		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 58 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 40.318 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 59 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประเภทรถที่เลือก

ระดับการศึกษา	ประเภทรถที่เลือก				รวม	χ^2	Sig.
	รถปรับ รถธรรมดา	รถปรับ อากาศพิเศษ	รถปรับ อากาศ	รถปรับ อากาศพิเศษ			
	ป.2	ป.1	ป.1 (พ)				
ประถมศึกษา	2 (0.3)	2 (1.3)	0 (1.8)	0 (0.6)	4 (4.0)	38.905	.000*
มัธยมศึกษา/ปวช.	14 (6.3)	29 (25.5)	27 (33.3)	6 (11.0)	76 (76.0)		
อนุปริญญา/ปวส.	10 (7.4)	34 (30.2)	36 (39.4)	10 (13.1)	90 (90.0)		
ปริญญาตรีขึ้นไป	7 (19.0)	69 (77.1)	112 (100.6)	42 (33.3)	230 (230.0)		
รวม	33 (33.0)	134 (134.0)	175 (175.0)	58 (58.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 59 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 38.905 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทรถที่เลือก แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับประเภทรถที่เลือกแตกต่างกัน

ตาราง 60 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ

อาชีพ	จุดประสงค์ที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	กลับ ภูมิลำเนา / เยี่ยมญาติ	ติดต่อธุรกิจ	ไปศึกษา เล่าเรียน	การ ท่องเที่ยว			
นักเรียน / นักศึกษา	15 (22.8)	0 (9.7)	27 (4.0)	11 (16.6)	53 (53.0)	229.784	.000*
รับจ้างทั่วไป	26 (25.8)	16 (11.0)	0 (4.5)	18 (18.8)	60 (60.0)		
ธุรกิจส่วนตัว	5 (17.6)	25 (7.5)	0 (3.1)	11 (12.8)	41 (41.0)		
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	43 (36.1)	9 (15.3)	1 (6.3)	31 (26.3)	84 (84.0)		
พนักงานบริษัท	83 (69.7)	23 (29.6)	2 (12.2)	54 (50.6)	162 (162.0)		
รวม	172 (172.0)	73 (73.0)	30 (30.0)	125 (125.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 60 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 229.784 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งอาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ แสดงว่า อาชีพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับจุดประสงค์แตกต่างกัน

ตาราง 61 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความถี่ในการใช้บริการ

อาชีพ	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	นาน ๆ ครั้ง	1 - 2 ครั้ง ต่อเดือน	3 - 4 ครั้ง ต่อเดือน	มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน			
นักเรียน / นักศึกษา	18 (21.5)	27 (23.7)	4 (6.2)	4 (1.6)	53 (53.0)	49.515	.000*
รับจ้างทั่วไป	22 (24.3)	28 (26.9)	7 (7.1)	3 (1.8)	60 (60.0)		
ธุรกิจส่วนตัว	9 (16.6)	13 (18.3)	16 (4.8)	3 (1.2)	41 (41.0)		
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	36 (34.0)	41 (37.6)	7 (9.9)	0 (2.5)	84 (84.0)		
พนักงานบริษัท	77 (65.6)	70 (72.5)	13 (19.0)	2 (4.9)	162 (162.0)		
รวม	162 (162.0)	179 (179.0)	47 (47.0)	12 (12.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 61 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 49.515 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งอาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ แสดงว่า อาชีพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับจุดประสงค์แตกต่างกัน

ตาราง 62 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับผู้ร่วมเดินทาง

อาชีพ	ผู้ร่วมเดินทาง				รวม	χ^2	Sig.
	คนเดียว	ครอบครัว / ญาติ	เพื่อน	คนรัก			
นักเรียน / นักศึกษา	16 (13.0)	9 (16.2)	26 (18.8)	2 (5.0)	53 (53.0)	18.903	.091
รับจ้างทั่วไป	14 (14.7)	17 (18.3)	19 (21.3)	10 (5.7)	60 (60.0)		
ธุรกิจส่วนตัว	9 (10.0)	16 (12.5)	14 (14.6)	2 (3.9)	41 (41.0)		
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	24 (20.6)	31 (25.6)	22 (29.8)	7 (8.0)	84 (84.0)		
พนักงานบริษัท	35 (39.7)	49 (49.4)	61 (57.5)	17 (15.4)	162 (162.0)		
รวม	98 (98.0)	122 (122.0)	142 (142.0)	38 (38.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 62 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 18.903 ซึ่งมีค่า Sig. = .091 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งอาชีพของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมเดินทาง แสดงว่า อาชีพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้ร่วมเดินทางไม่แตกต่างกัน

ตาราง 63 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

อาชีพ	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	05.00 - 09.00 น.	10.00 - 12.00 น.	13.00 - 15.00 น.	16.00 น. ขึ้นไป			
นักเรียน / นักศึกษา	7 (8.3)	18 (14.4)	15 (14.8)	13 (15.4)	53 (53.0)	8.941	.708
รับจ้างทั่วไป	13 (9.5)	10 (16.3)	18 (16.8)	19 (17.4)	60 (60.0)		
ธุรกิจส่วนตัว	3 (6.5)	14 (11.2)	13 (11.5)	11 (11.9)	41 (41.0)		
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	12 (13.2)	24 (22.9)	23 (23.5)	25 (24.4)	84 (84.0)		
พนักงานบริษัท	28 (25.5)	43 (44.1)	43 (45.4)	48 (47.0)	162 (162.0)		
รวม	63 (63.0)	109 (109.0)	112 (112.0)	116 (116.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 63 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 8.941 ซึ่งมีค่า Sig. = .708 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งอาชีพของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ แสดงว่า อาชีพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 64 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทรถที่เลือก

อาชีพ	ประเภทรถที่เลือก				รวม	χ^2	Sig.
	รถปรับ รถธรรมดา	รถปรับ อากาศพิเศษ	รถปรับ อากาศ	รถปรับ อากาศพิเศษ			
	ป.2	ป.1	ป.1 (พ)				
นักเรียน / นักศึกษา	15 (4.4)	17 (17.8)	17 (23.2)	4 (7.7)	53 (53.0)		
รับจ้างทั่วไป	8 (5.0)	28 (20.1)	19 (26.3)	5 (8.7)	60 (60.0)		
ธุรกิจส่วนตัว	0 (3.4)	5 (13.7)	23 (17.9)	13 (5.9)	41 (41.0)	65.854	.000*
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	1 (6.9)	30 (28.1)	37 (36.8)	16 (12.2)	84 (84.0)		
พนักงานบริษัท	9 (13.4)	54 (54.3)	79 (70.9)	20 (23.5)	162 (162.0)		
รวม	33 (33.0)	134 (134.0)	175 (175.0)	58 (58.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 64 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 65.854 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งอาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทรถที่เลือก แสดงว่า อาชีพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับประเภทรถที่เลือกแตกต่างกัน

ตาราง 65 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ

รายได้ ต่อเดือน	จุดประสงค์ที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	กลับ ภูมิลำเนา / เยี่ยมญาติ	ติดต่อธุรกิจ	ไปศึกษา เล่าเรียน	การ ท่องเที่ยว			
ต่ำกว่า 8,000 บาท	48 (43.4)	5 (18.4)	23 (7.6)	25 (31.6)	101 (101.0)	77.205	.000*
,001–13,000 บาท	53 (41.7)	11 (17.7)	1 (7.3)	32 (30.3)	97 (97.0)		
13,001–20,000 บาท	39 (49.4)	29 (21.0)	3 (8.6)	44 (35.9)	115 (115.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	32 (37.4)	28 (15.9)	3 (6.5)	24 (27.2)	87 (87.0)		
รวม	172 (172.0)	73 (73.0)	30 (30.0)	125 (125.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 65 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 77.205 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับ จุดประสงค์ที่ใช้บริการ แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับ จุดประสงค์ที่ใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 66 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความถี่ในการใช้บริการ

รายได้ ต่อเดือน	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	นาน ๆ ครั้ง	1 - 2 ครั้ง ต่อเดือน	3 - 4 ครั้ง ต่อเดือน	มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน			
ต่ำกว่า 8,000 บาท	45 (40.9)	44 (45.2)	7 (11.9)	5 (3.0)	101 (101.0)	13.976	.123
8,001–13,000 บาท	44 (39.3)	45 (43.4)	7 (11.4)	1 (2.9)	97 (97.0)		
13,001–20,000 บาท	45 (46.6)	50 (51.5)	18 (13.5)	2 (3.5)	115 (115.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	28 (35.2)	40 (38.9)	15 (10.2)	4 (2.6)	87 (87.0)		
รวม	162 (162.0)	179 (179.0)	47 (47.0)	12 (12.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 66 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 13.976 ซึ่งมีค่า Sig. = .123 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 67 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับผู้ร่วมเดินทาง

รายได้ ต่อเดือน	ผู้ร่วมเดินทาง				รวม	χ^2	Sig.
	คนเดียว	ครอบครัว/ ญาติ	เพื่อน	คนรัก			
ต่ำกว่า 8,000 บาท	27 (24.7)	21 (30.8)	43 (35.9)	10 (9.6)	101 (101.0)	19.667	.020*
8,001–13,000 บาท	27 (23.8)	23 (29.6)	32 (34.4)	15 (9.2)	97 (97.0)		
13,001–20,000 บาท	21 (28.2)	47 (35.1)	39 (40.8)	8 (10.9)	115 (115.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	23 (21.3)	31 (26.5)	28 (30.9)	5 (8.3)	87 (87.0)		
รวม	98 (98.0)	122 (122.0)	142 (142.0)	38 (38.0)	400 (400.0)		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 67 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 19.667 ซึ่งมีค่า Sig. = .020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมเดินทาง แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน

ตาราง 68 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

รายได้ ต่อเดือน	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	05.00 - 09.00 น.	10.00 - 12.00 น.	13.00 - 15.00 น.	16.00 น. ขึ้นไป			
ต่ำกว่า 8,000 บาท	18 (15.9)	28 (27.5)	34 (28.3)	21 (29.3)	101 (101.0)	14.161	.117
8,001–13,000 บาท	18 (15.3)	20 (26.4)	24 (27.2)	35 (28.1)	97 (97.0)		
13,001–20,000 บาท	19 (18.1)	31 (31.3)	27 (32.2)	38 (33.3)	115 (115.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	8 (13.7)	30 (23.7)	27 (24.4)	22 (25.2)	87 (87.0)		
รวม	63 (63.0)	109 (109.0)	112 (112.0)	116 (116.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 68 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 14.161 ซึ่งมีค่า Sig. = .117 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 69 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับประเภทรถที่เลือก

รายได้ ต่อเดือน	ประเภทรถที่เลือก				รวม	χ^2	Sig.
	รถปรับ รถธรรมดา	รถปรับ อากาศพิเศษ	รถปรับ อากาศ	รถปรับ อากาศพิเศษ			
	ป.2	ป.1	ป.1 (พ)				
ต่ำกว่า 8,000 บาท	26 (8.3)	46 (33.8)	24 (44.2)	5 (14.6)	101 (101.0)	137.518	.000*
8,001–13,000 บาท	6 (8.0)	48 (32.5)	35 (42.4)	8 (14.1)	97 (97.0)		
13,001–20,000 บาท	1 (9.5)	33 (38.5)	67 (50.3)	14 (16.7)	115 (115.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	0 (7.2)	7 (29.1)	49 (38.1)	31 (12.6)	87 (87.0)		
รวม	33 (33.0)	134 (134.0)	175 (175.0)	58 (58.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 69 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 137.518 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทรถที่เลือก แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับประเภทรถที่เลือกแตกต่างกัน

ตาราง 70 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ

สถานภาพ	จุดประสงค์ที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	กลับ ภูมิลำเนา / เยี่ยมญาติ	ติดต่อธุรกิจ	ไปศึกษา เล่าเรียน	การ ท่องเที่ยว			
โสด	97 (93.7)	30 (39.8)	27 (16.4)	64 (68.1)	218 (218.0)	26.178	.000*
สมรส	65 (71.4)	42 (30.3)	3 (12.5)	56 (51.9)	166 (166.0)		
หม้าย / หย่า	10 (6.9)	1 (2.9)	0 (1.2)	5 (5.0)	16 (16.0)		
รวม	172 (172.0)	73 (73.0)	30 (30.0)	125 (125.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 70 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 26.178 ซึ่งมีค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งสถานภาพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ที่ใช้บริการ แสดงว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับจุดประสงค์ที่ใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 71 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความถี่ในการใช้บริการ

สถานภาพ	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	นาน ๆ ครั้ง	1 - 2 ครั้ง ต่อเดือน	3 - 4 ครั้ง ต่อเดือน	มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน			
โสด	94 (88.3)	92 (97.6)	24 (25.6)	8 (6.5)	218 (218.0)	7.904	.245
สมรส	61 (67.2)	83 (74.3)	19 (19.5)	3 (5.0)	166 (166.0)		
หม้าย / หย่า	7 (6.5)	4 (7.2)	4 (1.9)	1 (0.5)	16 (16.0)		
รวม	162 (162.0)	179 (179.0)	47 (47.0)	12 (12.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 71 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 7.904 ซึ่งมีค่า Sig. = .245 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งสถานภาพของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ แสดงว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 72 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับผู้ร่วมเดินทาง

สถานภาพ	ผู้ร่วมเดินทาง				รวม	χ^2	Sig.
	คนเดียว	ครอบครัว / ญาติ	เพื่อน	คนรัก			
โสด	54 (53.4)	54 (66.5)	86 (77.4)	24 (20.7)	218 (218.0)	8.898	.179
สมรส	41 (40.7)	62 (50.6)	50 (58.9)	13 (15.8)	166 (166.0)		
หม้าย / หย่า	3 (3.9)	6 (4.9)	6 (5.7)	1 (1.5)	16 (16.0)		
รวม	98 (98.0)	122 (122.0)	142 (142.0)	38 (38.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 72 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 8.898 ซึ่งมีค่า Sig. = .179 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งสถานภาพของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมเดินทาง แสดงว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้ร่วมเดินทางไม่แตกต่างกัน

ตาราง 73 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

สถานภาพ	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ				รวม	χ^2	Sig.
	05.00 - 09.00 น.	10.00 - 12.00 น.	13.00 - 15.00 น.	16.00 น. ขึ้นไป			
โสด	29 (34.3)	58 (59.4)	59 (61.0)	72 (63.2)	218 (218.0)	6.600	.359
สมรส	30 (26.1)	45 (45.2)	50 (46.5)	41 (48.1)	166 (166.0)		
หม้าย / หย่า	4 (2.5)	6 (4.4)	3 (4.5)	3 (4.6)	16 (16.0)		
รวม	63 (63.0)	109 (109.0)	112 (112.0)	116 (116.0)	400 (400.0)		

จากตาราง 73 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 6.600 ซึ่งมีค่า Sig. = .359 โดยมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ซึ่งสถานภาพของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ แสดงว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 74 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับประเภทรถที่เลือก

สถานภาพ	ประเภทรถที่เลือก				รวม	χ^2	Sig.
	รถปรับ รถธรรมดา	รถปรับ อากาศพิเศษ	รถปรับ อากาศ	รถปรับ อากาศพิเศษ			
	ป.2	ป.1	ป.1 (พ)				
โสด	26 (18.0)	78 (73.0)	83 (95.4)	31 (31.6)	218 (218.0)	13.597	.034*
สมรส	7 (13.7)	49 (55.6)	85 (72.6)	25 (24.1)	166 (166.0)		
หม้าย / หย่า	0 (1.3)	7 (5.4)	7 (7.0)	2 (2.3)	16 (16.0)		
รวม	33 (33.0)	134 (134.0)	175 (175.0)	58 (58.0)	400 (400.0)		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 74 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 13.597 ซึ่งมีค่า Sig. = .034 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ซึ่งสถานภาพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทรถที่เลือก แสดงว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับประเภทรถที่เลือกแตกต่างกัน

ตอนที่ 9 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต ปรากฏรายชื่อแยกในตาราง 75 โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต

H_1 : ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิต

ตาราง 75 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งหมอชิต ด้วยวิธีสถิติ Pearson Correlation

ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ		ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
		ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านผู้ให้บริการ	ด้านราคา	ด้านส่งเสริมการตลาด	ด้านสถานที่
1. ด้านการวางแผนการให้บริการ	ค่าความสัมพันธ์	.173**	.058**	.470**	.717**	.345**
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	ต่ำ
2. ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ	ค่าความสัมพันธ์	.355	.229	.358**	.326**	.314**
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
3. ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการ	ค่าความสัมพันธ์	.409**	.263**	.398**	.393**	.375**
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
4. ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ	ค่าความสัมพันธ์	.338**	.122**	.308**	.480**	.295**
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ	ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	ต่ำ

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 75 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนการให้บริการอยู่ในระดับต่ำมาก ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านการจูงใจให้มาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับต่ำมาก ส่วนด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการจูงใจให้มาใช้บริการอยู่ในระดับต่ำ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคา มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านการวางแผนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ และด้านการจูงใจให้มาใช้บริการอยู่ในระดับต่ำ ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการวางแผนการให้บริการอยู่ในระดับสูง

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการทุกด้านอยู่ในระดับต่ำ