

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม สามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชนที่เข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางในเขตจังหวัดมหาสารคาม

5.1.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางในเขตจังหวัดมหาสารคาม

#### 5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชาชนที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามที่เข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 400 คน

#### 5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม

ลักษณะของแบบวัดสร้างขึ้นลักษณะเป็นคำตาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ รวมทั้งการหาค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กิตยา วนิชย์บัญชา, 2544, 29) :7 ซึ่งมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นลักษณะลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม

**ตอนที่ 3 เมื่อข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมและนำบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการบริการ**

#### 5.4 สรุปผลงานวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

**5.4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม**

ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด 367 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรม ที่เข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการรถโดยสารประจำทางในช่วงเช้า 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ส่วนใหญ่เข้ามาบริการ ตั้งแต่กว่า 100 บาท/ครั้ง 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 ส่วนใหญ่เข้ารับบริการรถโดยสารประจำทางเพราะ ประบัณฑ์ค่าใช้จ่าย 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ส่วนใหญ่ทราบข่าวสารการให้บริการรถโดยสารประจำทางจากสถานีที่ให้บริการรถโดยสาร 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3

**5.4.2 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามโดยรวม พบว่า อุบัติในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณาข้อด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมและนำบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ พบว่า อุบัติในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29, 3.26, 3.23, 3.22 และ 3.15 ตามลำดับ

### 5.4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ลักษณะประชากรสาสตร์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งประกอบด้วย เผศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยมีการทดสอบสมมติฐานดังนี้

#### 1. เพศ

เพศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

1.1 เพศกับด้านสถานที่บริการ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พนวณ ยอมรับ สมมติฐาน คือ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่บริการ ไม่แตกต่างกัน

1.2 เพศกับด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พนวณ ปฏิเสธ สมมติฐาน คือ เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ แตกต่างกัน

1.3 เพศกับด้านผู้ให้บริการ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พนวณ ปฏิเสธ สมมติฐาน คือ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

1.4 เพศกับด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พนวณ ยอมรับ สมมติฐาน คือ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ไม่แตกต่างกัน

1.5 เพศกับด้านกระบวนการบริการ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พนวณ ยอมรับ สมมติฐาน คือ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริการ ไม่แตกต่างกัน

2. ၀၇၃

อาชญากรรมที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

2.1 อายุดันด้านสถานที่บริการ เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ข้อมูลนั้นสูงมาก คือ อายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุกันด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ อายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างพบว่า ยอมรับสมนติฐาน คือ อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ไม่แตกต่างกัน

2.3 อายุกันด้านผู้ให้บริการ อายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ข้อมูลนั้นสอดคล้องกับที่กล่าวไว้ในหัวข้อที่ 2.2 ที่ว่า ผู้คนในช่วงอายุ 18-25 ปี นั้นต้องการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางมากที่สุด แต่ในที่นี้กลับพบว่า ผู้คนในช่วงอายุ 26-35 ปี นั้นต้องการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางมากที่สุด ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ไม่คาดคิด

**2.4 อายุกับด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ อายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างพบว่า ยอมรับสมมติฐาน กือ อายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมและนำการบริการ ในแต่ละช่วง**

2.5 อาชญากรรมด้านกระบวนการบริการ อาชญากรรมที่เกิดต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดนราธาราม แตกต่าง พบว่า ข้อมูลสมมติฐาน คือ อาชญากรรมที่เกิดต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดนราธาราม ด้านกระบวนการบริการ ไม่แตกต่างกัน

### 3. สถานภาพ

สถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบดูแลสุขภาพทางชั้นของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

3.1 สถานภาพกับด้านสถานที่บริการ สถานภาพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า

ขอนรับสมมติฐาน คือ สถานภาพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการ ระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่บริการ ไม่แตกต่างกัน

3.2 สถานภาพกับด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ สถานภาพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ยอมรับสมมติฐาน คือ สถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการไม่แตกต่างกัน

3.3 สถานภาพกับด้านผู้ให้บริการ สถานภาพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ยอมรับสมนติฐาน คือ สถานภาพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

**3.4 สถานภาพกับด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ สถานภาพต่างกันมีผลต่อ  
ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัด  
มหาสารคาม แตกต่าง พบว่า บ่อนรับ stemming คือ สถานภาพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของ  
ประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านการ  
ส่งเสริมแนะนำการบริการ ไม่แตกต่างกัน**

3.5 สถานภาพกับด้านกระบวนการบริการ สถานภาพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างพบว่า ข้อมูลสมมติฐาน คือ สถานภาพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริการ “ไม่แตกต่างกัน

#### 4. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

4.1 ระดับการศึกษากับด้านสถานที่บริการ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่บริการแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ระดับการศึกษาปริญญาตรี. ระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปฐมวัย

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

4.2 ระดับการศึกษาภัยค้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พนบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พนบว่า

ประชาชนที่ไม่ได้รับหนังสือ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปวชญูโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

**4.3 ระดับการศึกษาด้านผู้ให้บริการ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า**

ประชาชนที่มีระดับการศึกษานั้นยิ่งศึกษาตอนต้นหรือเทิบบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรี

ประชาชนที่มีระดับครุศาสตร์ศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

**4.4 ระดับการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า**

ประชาชนที่ไม่ได้เรียนหนังสือ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.

ประชาชนที่มีระดับการศึกษานั้นยิ่งศึกษาตอนต้นหรือเทิบบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

4.5 ระดับการศึกษาเก็บด้านกระบวนการบริการ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า

ประชาชนที่ไม่ได้เรียนหนังสือ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

## 5. อาชีพ

อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

5.1 อาชีพเก็บด้านสถานที่บริการ อาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ อาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่บริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย มีความเพิงพอในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความเพิงพอในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

5.2 อ้าวพ กับด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ อ้าวพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน ที่อ้อ อ้าวพต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพก้างขาย มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

5.3 อาชีพ กับด้านผู้ให้บริการ อาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พนว่า ปฏิเสธ สมนติฐาน คือ อาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมนติฐาน ที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พนว่า

ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพด้านน้ำ นิยมใช้หินในการเข้ารับบริการระบบโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

5.4 อาชีพกับด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ อาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างพบว่า ปฏิเสธสมนติฐาน คือ อาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคุ้มพูดว่า

ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพรับเข้ามามีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบบดโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

5.5 อาชีพกับด้านกระบวนการบริการ อาชีพค่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พนว่าปฏิเสธสมมติฐาน คือ อาชีพค่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พนว่า

ประชาชนที่มีอาชีพบริการ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง อาชีพนักเรียน/นักศึกษาและอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่าประชาชนที่ไม่ใช้คุณ

## 6. รายได้

รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

6.1 รายได้กับด้านสถานที่บริการ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พนว่า ปฏิเสธ สมนติฐาน คือ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่บริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมนติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พนว่า

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000

ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ รายได้ 25,000 ขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 25,000 ขึ้นไป

6.2 รายได้กับด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พนว่า ปฏิเสธ สมนติฐาน คือ รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมนติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พนว่า

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 และรายได้ 25,000 ขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 25,000 ขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 25,000 ขึ้นไป

6.3 รายได้กับด้านผู้ให้บริการ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พนว่า ปฏิเสธ สมนติฐาน คือ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถ

โดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกันกัน ! ซึ่งเป็นปัจจัย  
สมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบร่วม

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000

ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 25,000 ขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 25,000 ขึ้นไป

**6.4 รายได้กันด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ** รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมและนำบริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสาร  
ประจำทางมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 และรายได้ 5,001-10,000

ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสาร  
ประจำทาง มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 25,000 ขึ้นไป

6.5 รายได้กับด้านกระบวนการบริการ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ รายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทาง มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000

ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสาร  
ประจำวัน มากกว่า ประชากรที่มีรายได้ 15,001-20,000 และรายได้ 25,000 ขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสาร  
สาธารณะ มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 25,000 ขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสาร  
ประมาณ ๖๘% มากกว่าราษฎรที่มีรายได้ 25,000 ที่นั่ง

### 5.5 อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด 367 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 ส่วนใหญ่รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรม ที่เข้ารับบริการระบบโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการรถโดยสารประจำทางในช่วงเช้า 242 คน กิดเป็นร้อยละ 60.5 ส่วนใหญ่จ่ายค่าบริการ ต่ำกว่า 100 บาท/ครั้ง 335 คน กิดเป็นร้อยละ 83.8 ส่วนใหญ่เข้ารับบริการรถโดยสารประจำทาง เพราะ ประทับค่าใช้จ่าย 233 คน กิดเป็นร้อยละ 58.3 ส่วนใหญ่ทราบข่าวสารการให้บริการรถโดยสารประจำทางจากสถานีที่ให้บริการรถโดยสาร 273 คน กิดเป็นร้อยละ 68.3 ซึ่งผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่นก้า รัตนปัญญา (บทคัดย่อ : 2547) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาจำนวนทั้งหมด 154 คน คือ ข้าราชการภาคราชในศาลากลางจังหวัดสุพรรณบุรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ชายมากกว่าเป็นผู้หญิง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามอาชุระระหว่าง 26 – 30 ปี รองลงมา คือ 31 -35 ปี ทางด้านสถานภาพพบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่สมรสแล้ว ส่วนรายได้ต่อเดือนของข้าราชการ พบว่า เงินเดือนระหว่าง 8,000 – 10,000 บาท สำหรับการเดินทางมาทำงาน พบว่า ข้าราชการทั้งหมดขับรถชนิดส่วนตัวมาทำงาน รถชนิดที่ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้รถเก่ง รองลงมา เป็นรถกระบะ เหตุผลที่ใช้รถชนิด พนักงานส่วนใหญ่ รถเครื่อง รองลงมา คือ ไม่มีรถโดยสารประจำทางผ่านที่พัก ระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงานพบว่า อัตร率为 11 -15 กิโลเมตร กับระหว่าง 16 – 20 กิโลเมตร ส่วนค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีน้อยที่สุดจะเป็นยี่ห้อ HONDA กับ NISSAN รองลงมา คือ TOYOTA กับ MITSUBISHI ด้านสถานที่จอดรถข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่เพียงพอกับความต้องการ สำหรับราคาน้ำมันที่ขึ้นราคาน้ำมันส่งผลกระทบต่อข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ น้อย ด้านความคิดที่จะเปลี่ยนมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางแทนการขับรถชนิด พนักงาน ข้าราชการส่วนใหญ่ไม่เคยคิดที่จะเปลี่ยน สำหรับผู้ที่คิดจะเปลี่ยนจำนวน 12 คน คือ เพราะว่าจะได้เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้ำมัน และจะได้ไม่ต้องอุ้งครุภัยความสะอาดข้าราชการทั้งหมดเห็นว่า กระบวนการจราจรคงไม่สามารถดำเนินการให้กันได้ แต่การสร้างความประทับใจในเรื่องการให้รถใหม่ ที่มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก สำหรับผู้ใช้บริการ

ด้วย นอกจานี้ยังสามารถเป็นตัวอย่างแก่ประชาชนทั่วไปที่พนักงานให้ปฏิบัติตามได้ นอกจากข้าราชการทั้ง 142 คน ไม่คิดจะหันไปใช้บริการโดยสารรถประจำทาง เพราะถึงแม้ว่ามีน้ำมันจะเข้มราคาก็ไม่ได้รับผลกระทบมากเท่าไร และการเข็นรถโดยสารประจำทางก็ไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร ไม่เหมือนกับการขับรถยนต์ไปทำงานซึ่งสะดวก สบาย และรวดเร็วกว่า และต้องการให้มีการปรับปรุงในด้านของการให้บริการ และความปลอดภัยของผู้โดยสาร เพราะบางครั้งพยากราอาจจำเป็นต้องเข็นรถโดยสารประจำทางก็ได้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคามโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29, 3.26, 3.23, 3.22 และ 3.15 ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539: 38-40 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสวงขอถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย้อนกลับให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำแล้วที่ดี และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกความสะดวกแก่ประชาชนซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าว贊ถึงคุณภาพของการบริการ นำไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีจะมีความรู้สึกบันบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบุณ্টาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางแผนนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้่ายzenเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ทราบถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเจาใจใส่ยั่งเห็นที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าที่ชื่นชอบสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแนว

อาคารสถานที่ความสrägยงานของการทดสอบภาษาในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของดูหมาบ เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝ่าก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ การประชุมทาง โทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

### 5.6 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการระบบโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยมีดังนี้ คือ

5.6.1 สถานีขนส่งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ควรจัดให้มีกิจกรรมที่เป็นสื่อกลาง เช่น การเสนอข่าวสาร กิจกรรม/การประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์และให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารประจำทาง เพื่อเป็นการกระจายความรู้เกี่ยวกับการบริการการเดินทางให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง และถูกต้องชัดเจน

5.6.2 สถานีขนส่งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ควรเน้นความสำคัญในด้านระบบการบริการ ระบบเทคโนโลยีในการบริการที่ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการ ได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และพึงพอใจในการบริการ ได้อย่างทั่วถึง และให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

5.6.3 สถานีขนส่งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารประจำทางของจังหวัดมหาสารคาม ควรจัดเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการให้เพียงพอกับการบริการและเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการทำงานมากขึ้น โดยการจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ในการบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนารูปแบบการบริการและพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานให้ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงทางด้านการบริการ