



บทที่ 4

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อปัจจัยต่างๆ ของการให้บริการ

เนื้อหาในบทนี้ จะกล่าวถึงการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจภาคสนาม มาทำการวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบว่า ปัจจัยต่างๆ ของการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารนั้น ปัจจัยใดที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ และเป็นปัจจัยที่หน่วยงานขนส่งควรให้ความสนใจ และปรับปรุงให้มีคุณภาพของการให้บริการสูงขึ้น โดยในการวิเคราะห์นั้นจะได้แยกข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม ตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง โดยใช้สมมติฐานเบื้องต้นที่ว่า ผู้เดินทางจะคำนึงถึงปัจจัยของการเดินทางที่แตกต่างกัน ในการเดินทางซึ่งมีวัตถุประสงค์ไม่เหมือนกัน

4.1 การจัดลำดับปัจจัยของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน (Impact Score Techniques)

4.1.1 การจัดลำดับปัจจัยการให้บริการเมื่อพิจารณาจากค่าลำดับคะแนน (Impact Score)

ค่าลำดับคะแนน (Impact Score) คือ ค่าตัวเลขที่แสดงให้ทราบถึงระดับอิทธิพลของปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลกระทบในทางลบต่อทัศนคติและระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยเหล่านั้น โดยค่าตัวเลขดังกล่าวนี้ สามารถที่จะคำนวณได้จากการนำข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามที่ใช้ตรวจสอบทัศนคติของผู้โดยสาร มาทำการวิเคราะห์ตามวิธีการที่ได้บรรยายไว้แล้วในบทที่ 2 โดยจะแยกผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ออกเป็น 2 กลุ่ม ตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง ดังจะได้นำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

4.1.1.1 วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้าและทำกิจกรรมส่วนตัว

หลังจากนำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามที่ใช้ตรวจสอบทัศนคติของผู้โดยสารเกี่ยวกับการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้ามาทำการประมวลผลด้วยวิธีวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนนตามที่ได้นำเสนอไปแล้วในบทที่ 2 จะได้ผลลัพธ์ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ปัจจัย ที่	ปัจจัยการให้บริการ ค่ามัธยฐานของลำดับที่ของค่าช่วงห่าง = 5.0 ค่ามัธยฐานของลำดับที่ร้อยละที่พบปัญหา = 3.0 N = 454	ค่าเฉลี่ยของ ระดับความ พึงพอใจโดย รวมของกลุ่ม ผู้โดยสารที่ พบปัญหา	ค่าเฉลี่ยของ ระดับความพึง พอใจโดยรวม ของกลุ่มผู้ โดยสารที่มพบ ปัญหา	ค่าช่วงห่างเฉลี่ย ของความพึงพอใจ โดยรวม		ค่าร้อยละของผู้ โดยสารที่พบปัญหา		ค่าลำดับ คะแนน	ลำดับ ที่
				ค่าช่วง ห่าง	ลำดับ ที่	ค่าร้อยละ	ลำดับ ที่		
1	ความสบายในการเดินทาง	5.551	6.092	0.541	1	0.760	1	0.411	1
14	ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ	5.440	5.980	0.540	1	0.555	6	0.300	2
9	ความรวดเร็ว เวลาที่ใช้ในการเดินทาง	5.585	5.916	0.331	3	0.711	2	0.235	3
2	ความสะอาด	5.595	5.911	0.315	3	0.729	2	0.230	4
13	จำนวนครั้งของการต่อรถ	5.522	5.884	0.363	2	0.562	6	0.204	5
8	ค่าใช้จ่าย (ค่าโดยสาร)	5.491	5.865	0.374	2	0.493	7	0.185	6
3	ความเรียบสงบ ไม่มีเสียงอึกที่รบกวน	5.615	5.806	0.191	5	0.659	3	0.126	7
15	ความประหลาดใจของพนักงานขับรถ	5.605	5.803	0.198	5	0.619	4	0.123	7
16	ความประหลาดใจของพนักงานเก็บค่า โดยสาร	5.631	5.784	0.153	6	0.674	3	0.103	8
17	ความพึงพอใจต่อจำนวนรถที่ให้บริการ	5.635	5.773	0.138	6	0.670	3	0.093	9
6	ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ	5.578	5.753	0.175	5	0.412	8	0.072	10
5	ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย	5.522	5.750	0.228	4	0.304	9	0.069	10
7	ความสะดวกต่อการให้บริการ	5.652	5.735	0.083	7	0.659	3	0.055	11
10	เวลาที่ใช้ในการจอดรถที่ป้าย	5.667	5.728	0.061	8	0.773	1	0.048	12
4	ความว่างของรถ	5.668	5.720	0.052	8	0.762	1	0.040	13
11	ความตรงต่อเวลา	5.668	5.712	0.044	8	0.709	2	0.032	14
18	เส้นทางเดินรถกระจายทั่วถึง	5.678	5.685	0.007	9	0.595	5	0.004	15
12	ช่วงห่างของการเข้าป้าย	5.738	5.535	-0.204	10	0.716	2	-0.146	16

ตารางที่ 4.1 แสดงการจัดลำดับปัจจัยการให้บริการที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน

(วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า และทำกิจกรรมส่วนตัว)

หมายเหตุ ตัวเลขที่แรเงาหมายถึง ตัวเลขที่อยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามัธยฐาน

การจัดลำดับให้กับปัจจัยต่างๆ จะพิจารณาแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามเกณฑ์ที่พิจารณา ได้แก่ การจัดลำดับปัจจัยตามค่าลำดับคะแนน การจัดลำดับปัจจัยตามค่าช่วงห่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม และการจัดลำดับปัจจัยตามค่าร้อยละของผู้โดยสารที่พบปัญหา การจัดลำดับปัจจัยดังกล่าวเหล่านี้ จะเรียงตามลำดับของค่าที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาจากมากไปหาน้อย โดยพิจารณาที่ความแตกต่างระหว่างค่าซึ่งอยู่ในลำดับติดกันเป็นหลัก ถ้าความแตกต่างดังกล่าวมีค่าไม่เกินขีดจำกัดที่กำหนดไว้ ปัจจัยเหล่านั้นก็จะถูกกำหนดให้มีค่าลำดับที่ค่าเดียวกัน แต่ถ้าความแตกต่างดังกล่าวมีค่าเกินจากขีดจำกัดที่กำหนดไว้ ปัจจัยเหล่านั้นก็จะมีค่าลำดับที่ต่างกัน

เนื่องจากในการจัดลำดับให้กับปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ เป็นเพียงขั้นตอนที่ทำให้เห็นถึงระดับที่แตกต่างกันของปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดขีดจำกัดของค่า

ความแตกต่างสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับโดยคำนึงถึงความเหมาะสมของจำนวนลำดับที่ที่ต้องการเป็นสำคัญ

ด้วยวิธีการดังกล่าว เราสามารถจัดลำดับปัจจัยของการให้บริการตามค่าลำดับคะแนนได้อยู่ในช่วงระหว่าง 1 ถึง 16 โดยปัจจัยลำดับที่ 1 หมายถึง เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสาร มากที่สุด และเป็นปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพเป็นอันดับแรก และปัจจัยลำดับที่ 16 หมายถึง เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารน้อยที่สุด และสามารถจัดลำดับปัจจัยการให้บริการเมื่อพิจารณาจากค่าช่วงห่างได้อยู่ในช่วงระหว่าง ลำดับที่ 1 ถึง 10 (ค่ามัธยฐานของค่าลำดับที่เท่ากับ 5.0) ในขณะที่ เมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องแล้ว จะสามารถจัดลำดับปัจจัยการให้บริการได้อยู่ในช่วงระหว่าง ลำดับที่ 1 ถึง 9 (ค่ามัธยฐานของค่าลำดับที่เท่ากับ 3.0)

จากตารางที่ 4.1 ได้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยของการให้บริการ 4 ลำดับแรกที่ควรให้ความสนใจ และควรได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพของการให้บริการดีขึ้น ได้แก่ ความสบายในการเดินทาง ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ ความรวดเร็วและเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และความสะอาด

เมื่อพิจารณาปัจจัยลำดับที่ 1 ถึง ลำดับที่ 4 พบว่า มีความสอดคล้องกันระหว่างระดับความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากปัจจัยดังกล่าว และค่าร้อยละของผู้โดยสารที่ประสบกับปัญหาเหล่านั้น นั่นคือ ปัจจัยทั้ง 4 ลำดับแรกนี้ มีระดับความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น จัดอยู่ในระดับที่สูง ถึงระดับปานกลาง ซึ่งพิจารณาได้จากค่าช่วงห่าง (gap score) ของปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งเมื่อนำมาเรียงลำดับจากมากไปน้อยแล้ว พบว่า อยู่ในอันดับคั่นๆ แทบทั้งสิ้น (มีค่าลำดับที่สูงกว่าค่ามัธยฐาน) โดยที่ปัจจัยความสบายในการเดินทาง และปัจจัยความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ นั้น มีค่าช่วงห่างถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 1 เหมือนกัน (เท่ากับ 0.541 และ 0.540 ตามลำดับ) ในขณะที่ปัจจัยความรวดเร็ว และความสะอาด จะมีค่าช่วงห่างถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 3 (เท่ากับ 0.331 และ 0.315 ตามลำดับ)

สำหรับความสอดคล้องอีกส่วนหนึ่งนั้น เกิดจากค่าร้อยละของการพบปัญหาอันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น นั่นคือปัจจัยที่อยู่ใน 4 ลำดับแรกนี้ จากข้อมูลที่ได้จากการสำรวจภาคสนาม พบว่า เป็นปัจจัยที่ถูกรายงานจากผู้โดยสารว่าพบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยเหล่านั้นค่อนข้างบ่อยครั้ง ซึ่งพิจารณาได้จากค่าร้อยละของผู้โดยสารที่พบข้อขัดข้องของแต่ละปัจจัยเหล่านั้น และเมื่อทำการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยแล้ว พบว่า จัดอยู่ในลำดับคั่นๆ (มีลำดับที่สูงกว่า

ค่ามัธยฐาน) ทุกปัจจัยเช่นเดียวกับผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียงลำดับค่าช่วงห่าง ยกเว้นเพียงปัจจัยเดียว ได้แก่ ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ ที่พบว่ามีค่าดังกล่าวจัดอยู่ในระดับต่ำ (จัดอยู่ในลำดับที่ 6 มีค่าเท่ากับ 0.555) ในขณะที่ปัจจัยความสบายในการเดินทาง มีค่าดังกล่าวจัดอยู่ในลำดับที่ 1 (เท่ากับ 0.760) และปัจจัยความรวดเร็ว และปัจจัยความสะดวก มีค่าดังกล่าวจัดอยู่ในลำดับที่ 2 เหมือนกัน (เท่ากับ 0.711 และ 0.729 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยทั้ง 4 ลำดับแรกนั้น เมื่อเราพิจารณาแล้วจะพบว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่ กลุ่มปัจจัยที่มีค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้โดยสารพบข้อขัดข้อง ไม่สอดคล้องกัน และกลุ่มที่มีค่าทั้งสองสอดคล้องกัน

1) กลุ่มปัจจัยที่มีค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องไม่สอดคล้องกัน ได้แก่

1.1) ปัจจัยที่มีค่าช่วงห่างถูกจัดอยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามัธยฐาน แต่ค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องอันเกิดจากปัจจัยเหล่านั้น ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าค่ามัธยฐาน ซึ่งหมายถึง กลุ่มของปัจจัยที่ส่งผลกระทบในทางลบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารในระดับที่รุนแรง แต่เป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารส่วนใหญ่พบว่าเกิดข้อขัดข้องขึ้น และส่งผลกระทบในทางลบต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการเดินทาง ไม่บ่อยครั้งเท่าใดนัก ปัจจัยที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ ปัจจัยจำนวนครั้งของการต่อรถ ค่าใช้จ่าย (ค่าโดยสาร) ความประพฤติกของพนักงานขับรถ ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย

1.2) ปัจจัยที่มีค่าช่วงห่างถูกจัดอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าค่ามัธยฐาน แต่ค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องอันเกิดจากปัจจัยเหล่านั้น ถูกจัดอยู่ในลำดับที่สูงกว่า ซึ่งหมายถึง กลุ่มปัจจัยที่ผู้โดยสารรู้สึกว่าจะไม่ได้ก่อให้เกิดข้อขัดข้องในการเดินทางที่ส่งผลกระทบในทางลบต่อความพึงพอใจโดยรวมในระดับที่รุนแรงมากนัก แต่เป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารพบว่า เกิดข้อขัดข้องขึ้นบ่อยครั้ง ปัจจัยที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ ปัจจัยความประพฤติกของพนักงานเก็บค่าโดยสาร ความพึงพอใจต่อจำนวนรถที่ให้บริการ ความสะดวกต่อการใช้บริการ เวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย ความว่างของรถ ความตรงต่อเวลา และช่วงห่างของการเข้าป้าย

2) กลุ่มปัจจัยที่มีค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องสอดคล้องกัน ได้แก่

2.1) ปัจจัยที่มีค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องอันเกิดจากปัจจัยของการให้บริการ ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าค่ามาตรฐานด้วยกันทั้งคู่ ซึ่งหมายถึง กลุ่มปัจจัยที่ไม่ได้ทำให้ผู้โดยสารเกิดข้อขัดข้องในระดับที่รุนแรง และส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากนัก และข้อขัดข้องดังกล่าวก็ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยครั้งด้วยเช่นกัน ปัจจัยที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ ปัจจัยเส้นทางเดินรถกระจายทั่วถึง

2.2) ปัจจัยที่มีค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องอันเกิดจากปัจจัยของการให้บริการ ถูกจัดอยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามาตรฐานด้วยกันทั้งคู่ ซึ่งหมายถึง ปัจจัยที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดข้อขัดข้องในระดับที่ค่อนข้างรุนแรง และมีความถี่ของการเกิดข้อขัดข้องดังกล่าวค่อนข้างบ่อยครั้ง แต่อิทธิพลขององค์ประกอบในการวิเคราะห์ค่าลำดับคะแนนทั้งสองประการนั้น พบว่าจัดอยู่ในระดับปานกลางทั้งคู่ จึงทำให้ปัจจัยดังกล่าวไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ ปัจจัยความเสียบสบไม่มีเสียงอึกที่กรบกวาน

เหตุปัจจัยตามที่ได้กล่าวถึงในทั้งสองกรณีนี้ เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ค่าลำดับคะแนนของปัจจัยการให้บริการที่กล่าวถึงในข้อที่ 1 และ 2 มีลำดับที่อยู่ในระดับที่ต่ำกว่า 4 ปัจจัยแรก

4.1.1.2 วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน

สำหรับการเดินทางของผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงานนั้น ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 จะถูกนำไปวิเคราะห์เช่นเดียวกับที่กล่าวถึงในหัวข้อ 4.1.1.1 โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ ได้ถูกรวบรวมไว้ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ปัจจัย ที่	ปัจจัยการให้บริการ ค่านิยมขององค์กรที่ขอค่าช่วงห่าง = 5.5 ค่านิยมฐานของอีลิตหรือระดับปัญหา = 5.0 N = 529	คะแนนของ ระดับความ พึงพอใจโดย รวมของกลุ่ม ผู้โดยสารที่ พบปัญหา	ค่าเฉลี่ยของ ระดับความพึง พอใจโดยรวม ของกลุ่มผู้ โดยสารที่ไม่พบ ปัญหา	ช่วงห่างด้านดี ของความพึงพอใจ โดยรวม		การโยกของ โดยสารที่พบปัญหา		ค่าลำดับ คะแนน	ลำดับ ที่
				ค่าช่วง ห่าง	ลำดับ ที่	การโยก ค่า	ลำดับ ที่		
1	ความสบายในการเดินทาง	5.717	6.188	0.471	2	0.688	4	0.324	1
15	ความประหลาดของพนักงานขับรถ	5.695	6.139	0.444	3	0.620	6	0.275	2
4	ความว่างของรถ	5.779	6.134	0.355	5	0.760	2	0.270	3
7	ความสะอาดต่อกรให้บริการ	5.727	6.127	0.400	4	0.658	5	0.263	4
3	ความเงียบสงบไม่มีเสียงอึกที่กรบกรวน	5.721	6.078	0.357	5	0.611	6	0.218	5
16	ความประหลาดของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	5.776	6.078	0.302	7	0.709	4	0.214	5
13	จำนวนครั้งของการต่อรถ	5.661	6.078	0.417	4	0.512	8	0.214	5
14	ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ	5.657	6.077	0.420	4	0.507	8	0.213	5
18	เส้นทางเดินรถกระจายทั่วถึง	5.719	6.045	0.326	6	0.531	7	0.173	6
5	ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย	5.541	6.032	0.490	7	0.342	11	0.168	7
6	ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ	5.652	6.016	0.365	5	0.418	10	0.152	8
2	ความสะอาด	5.799	6.006	0.207	8	0.688	4	0.142	9
9	ความรวดเร็ว, เวลาที่ใช้ในการเดินทาง	5.848	5.914	0.066	9	0.758	2	0.050	10
11	ความตรงต่อเวลา	5.850	5.901	0.051	9	0.732	3	0.038	11
17	ความพึงพอใจต่อจำนวนรถที่ให้บริการ	5.869	5.853	-0.016	10	0.665	5	-0.011	12
8	ค่าใช้จ่าย (ค่าโดยสาร)	5.924	5.814	-0.110	11	0.450	9	-0.049	13
12	ช่วงห่างของการเข้าป้าย	5.938	5.692	-0.246	12	0.699	4	-0.172	14
10	เวลาที่ใช้ในการรอรถมาถึงที่ป้าย	5.926	5.627	-0.299	13	0.792	7	-0.237	15

ตารางที่ 4.2 แสดงการจัดลำดับปัจจัยการให้บริการที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน

(วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน)

หมายเหตุ ตัวเลขที่แรเงาหมายถึง ตัวเลขที่อยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามาตรฐาน

ปัจจัยต่างๆ ในตารางที่ 4.2 จะถูกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยโดยพิจารณาจากค่าลำดับคะแนนที่ได้จากการคำนวณ ค่าลำดับที่ของปัจจัยต่างๆ จะถูกกำหนดด้วยวิธีการเช่นเดียวกันกับที่ได้กล่าวถึงในหัวข้อ 4.1.1.1 ด้วยวิธีการดังกล่าว เราสามารถจัดลำดับปัจจัยของการให้บริการตามค่าลำดับคะแนนได้อยู่ในช่วงระหว่าง 1 ถึง 15 โดยปัจจัยลำดับที่ 1 หมายถึง เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสาร มากที่สุด และเป็นปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพเป็นอันดับแรก และปัจจัยลำดับที่ 15 หมายถึง เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารน้อยที่สุด และสามารถจัดลำดับปัจจัยการให้บริการเมื่อพิจารณาจากค่าช่วงห่างได้อยู่ในช่วงระหว่าง ลำดับที่ 1 ถึง 13 (ค่ามาตรฐานของค่าลำดับที่

เท่ากับ 5.5) ในขณะที่ เมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องแล้ว จะสามารถจัดลำดับ ปัจจัยการให้บริการได้อยู่ในช่วงระหว่าง ลำดับที่ 1 ถึง 11 (ค่ามัธยฐานของค่าลำดับที่เท่ากับ 5.0)

จากตารางที่ 4.2 ได้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบในทางลบต่อระดับความพึงพอใจ โดยรวมของผู้โดยสารมากที่สุด และเป็นปัจจัยที่ควรได้รับการส่งเสริม และปรับปรุงให้มีคุณภาพ ของการให้บริการสูงขึ้น 4 อันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยความสบายในการเดินทาง ความประพฤติกอง พนักงานขับรถ ความว่างของรถ และความสะดวกต่อการใช้บริการ

เมื่อพิจารณาปัจจัยลำดับที่ 1 ถึงลำดับที่ 4 พบว่า มีความสอดคล้องกันระหว่างระดับความ รุนแรงของข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น และค่าร้อยละของผู้โดยสารที่พบกับข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัย ดังกล่าว นั่นคือ ปัจจัย 4 ลำดับแรกนี้ จะมีระดับความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น และค่าร้อยละของ การพบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น จัดอยู่ในระดับที่สูงถึงปานกลาง และมีค่า ลำดับที่ของค่าช่วงห่าง และค่าลำดับที่ของค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง อยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่า มัธยฐานเช่นเดียวกัน โดยเมื่อพิจารณาจากค่าช่วงห่างแล้ว พบว่า ปัจจัยความสบายในการเดินทาง มี ค่าช่วงห่างถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 2 (เท่ากับ 0.471) ปัจจัยความประพฤติกองพนักงานขับรถ มีค่าช่วง ห่างถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 3 (เท่ากับ 0.444) สำหรับความว่างของรถ และความสะดวกต่อการใ้ บริการนั้น มีค่าช่วงห่างถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 5 (เท่ากับ 0.355) และลำดับที่ 4 (เท่ากับ 0.400) ตาม ลำดับ

สำหรับความสอดคล้องอีกส่วนหนึ่ง เกิดจากการที่ค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องอันเนื่อง มาจากปัจจัยเหล่านี้ มีค่าลำดับที่ถูกจัดอยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามัธยฐานทุกปัจจัย ซึ่งหมายถึง ผู้ โดยสารพบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยเหล่านี้บ่อยครั้ง ยกเว้นปัจจัยพฤติกรรมของพนักงานขับ รถเพียงปัจจัยเดียว ที่มีค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง อยู่ในลำดับที่ 6 (เท่ากับ 0.620) โดยปัจจัย ความว่างของรถ มีค่าร้อยละถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 2 (เท่ากับ 0.760) สำหรับปัจจัยความสบายในการ เดินทาง และความสะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าร้อยละถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 4 (เท่ากับ 0.688) และ ลำดับที่ 5 (เท่ากับ 0.658) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยทั้ง 4 อันดับแรกนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ด้วยกัน ได้แก่ กลุ่มปัจจัยที่มีค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้โดยสารพบข้อขัดข้องไม่ สอดคล้องกัน และกลุ่มปัจจัยที่มีค่าทั้งสองสอดคล้องกัน

1) กลุ่มปัจจัยที่มีค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องไม่สอดคล้องกัน ได้แก่

1.1) ปัจจัยที่มีค่าช่วงห่างถูกจัดอยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามัธยฐาน แต่ค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องอันเกิดจากปัจจัยเหล่านั้นถูกจัดอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าค่ามัธยฐาน ปัจจัยที่จัดอยู่ในกลุ่มดังกล่าวนี้ ได้แก่ ปัจจัยความเจ็บสงบไม่มีเสียงอีกที่ครบถ้วน จำนวนครั้งของการต่อรถ ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย และความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ

1.2) ปัจจัยที่มีค่าช่วงห่างถูกจัดอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าค่ามัธยฐาน แต่ค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องอันเกิดจากปัจจัยเหล่านั้นถูกจัดอยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามัธยฐาน ปัจจัยที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ได้แก่ ปัจจัยความประพฤติกของพนักงานเก็บค่าโดยสาร ความสะอาด ความรวดเร็ว (เวลาที่ใช้ในการเดินทาง) ความตรงต่อเวลา ความพึงพอใจต่อจำนวนรถที่ให้บริการ ช่วงห่างของการเข้าป้าย และเวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย

2) กลุ่มปัจจัยที่มีค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องสอดคล้องกัน ได้แก่

ปัจจัยที่มีค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยเหล่านั้น ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าค่ามัธยฐานทั้งคู่ ปัจจัยที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ ปัจจัยเส้นทางเดินรถ กระจายทั่วถึง และค่าใช้จ่าย (ค่าโดยสาร)

4.1.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมด รวมถึงเมื่อได้พิจารณาจากผลสรุปของการวิเคราะห์ดังที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.1 และ 4.2 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้เป็น 2 ประเด็นใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

1) ความสอดคล้องของค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้โดยสารพบข้อขัดข้อง

ความสอดคล้องดังกล่าวนี้จะส่งผลต่อค่าลำดับที่ของปัจจัยการให้บริการ เนื่องจากค่าลำดับที่จะถูกกำหนดตามค่าลำดับคะแนนที่เรียงจากมากไปหาน้อย และค่าลำดับคะแนนนั้น เป็นตัวเลขที่เป็นผลคูณระหว่างค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 2 ลักษณะของความสอดคล้องดังกล่าวนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กรณี ได้แก่

1.1) ถ้าค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องของปัจจัยใดมีความสอดคล้องกัน และอยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามาตรฐานทั้งคู่ ค่าลำดับคะแนนจะมีลำดับที่อยู่ในช่วงต้นๆ และจะจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุง และส่งเสริมให้มีคุณภาพของการให้บริการดีขึ้นจากที่เป็นอยู่

1.2) ถ้าค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องของปัจจัยใดไม่มีความสอดคล้องกัน คือ มีค่าใดค่าหนึ่งสูงกว่าค่ามาตรฐาน แต่อีกค่าหนึ่งต่ำกว่าค่ามาตรฐานแล้ว ค่าลำดับคะแนนจะมีลำดับที่อยู่ในระดับที่ต่ำลงมาลดหลั่นกันลงไป ตามค่าลำดับคะแนนที่คำนวณได้ และเป็นปัจจัยที่ไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ

1.3) ถ้าค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องของปัจจัยใด มีความสอดคล้องกัน และอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าค่ามาตรฐานทั้งคู่ ค่าลำดับคะแนนจะมีลำดับที่อยู่ในช่วงท้ายๆ และเป็นปัจจัยที่ไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ

2) อิทธิพลของค่าช่วงห่าง และค่าร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้โดยสารพบข้อขัดข้อง ที่มีต่อค่าลำดับคะแนน

เมื่อพิจารณาจากค่าลำดับคะแนนของแต่ละปัจจัย ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน ดังที่ได้สรุปไว้ในตารางที่ 4.1 และ 4.2 แล้ว จะพบว่า ในแต่ละปัจจัยของการให้บริการนั้น ค่าช่วงห่าง จะมีอิทธิพลต่อค่าลำดับคะแนน มากกว่า ค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง จากตารางที่ 4.1 และ 4.2 เมื่อพิจารณาจากลำดับที่ของค่าช่วงห่าง และลำดับที่ของค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง จะพบว่า ถ้าค่าลำดับที่ของค่าช่วงห่างของปัจจัยใด อยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามาตรฐานแล้ว ค่าลำดับคะแนนของปัจจัยดังกล่าวมักจะถูกจัดอยู่ในลำดับต้นๆ ไม่ว่าจะลำดับที่ของค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง จะอยู่สูง หรือต่ำกว่าค่ามาตรฐานก็ตาม ตัวอย่างของกรณีดังกล่าวนี้ สามารถตรวจสอบได้จาก ปัจจัยที่ 10 และปัจจัยที่ 14 จากตารางที่ 4.1 และปัจจัยที่ 16 จากตารางที่ 4.2

จากตารางที่ 4.1 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ 14 พบว่า มีค่าช่วงห่างถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 1 (อยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามาตรฐาน) และมีค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 6 (อยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าค่ามาตรฐาน) เมื่อวิเคราะห์ค่าลำดับคะแนนออกมาแล้ว ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 2 ในขณะที่ปัจจัยที่ 10 ซึ่งมีค่าช่วงห่างถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 8 (อยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าค่ามาตรฐาน) และมีค่าร้อยละ

ของการพบข้อขัดข้อง ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 1 (อยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามัธยฐาน) แต่เมื่อวิเคราะห์ค่าลำดับคะแนนออกมาแล้ว ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 12 จากตัวอย่างดังกล่าวนี้ ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ถึงแม้ค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง จะอยู่ในลำดับที่ต่ำมาก แต่ถ้าค่าช่วงห่างอยู่ในลำดับที่สูงแล้ว ก็สามารถทำให้ค่าลำดับคะแนนที่วิเคราะห์ออกมานั้น ถูกจัดอยู่ในลำดับต้นๆ ได้ ในขณะที่ถ้าค่าช่วงห่างอยู่ในลำดับที่ต่ำแล้ว ถึงแม้ค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องจะอยู่ในลำดับที่สูงมากก็ตาม ก็อาจทำให้ค่าลำดับคะแนนที่วิเคราะห์ออกมานั้น ถูกจัดอยู่ในลำดับท้ายๆ ได้เช่นกัน

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ 16 พบว่า มีค่าช่วงห่างถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 7 (อยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าค่ามัธยฐาน) และมีค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 4 (อยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามัธยฐาน) เมื่อวิเคราะห์ค่าลำดับคะแนนออกมาแล้ว ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 5 จากตัวอย่างดังกล่าวนี้ ได้แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ค่าช่วงห่างจะมีลำดับที่อยู่ต่ำกว่าค่ามัธยฐานก็ตาม แต่เมื่อผลการวิเคราะห์ออกมาแล้ว พบว่าค่าลำดับคะแนนที่ได้ ก็ยังถูกจัดอยู่ในลำดับต้นๆ ได้เช่นกัน

จากผลสรุปในประเด็นที่ 2 นี้ อาจนำไปเปรียบเทียบกับทัศนคติ และความรู้สึกของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางได้ว่า ในปัจจุบันนี้ ผู้ใช้บริการส่วนมาก จะให้ความสำคัญ และคำนึงถึงความรุนแรงของข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ของการให้บริการ มากกว่าความบ่อยครั้งของการเกิดข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยอื่นๆ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ความรุนแรงของข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ของการให้บริการนั้น จะส่งผลกระทบต่อผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางของผู้โดยสาร มากกว่าความบ่อยครั้งที่ผู้โดยสารจะต้องพบกับข้อขัดข้องอันเกิดจากปัจจัยของการให้บริการ

จากข้อเปรียบเทียบดังกล่าวทำให้สามารถอธิบายผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ของปัจจัยบางปัจจัย เช่น ปัจจัยเวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย ความตรงต่อเวลา และช่วงห่างของการเข้าป้าย จากตารางที่ 4.1 และ 4.2 และ ปัจจัยความเร็ว (เวลาที่ใช้ในการเดินทาง) จากตารางที่ 4.2 ได้ว่าเพราะเหตุใด ปัจจัยเหล่านี้ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่น่าจะมีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการของผู้โดยสารในลำดับต้นๆ และเป็นปัจจัยที่พบว่าน่าจะเป็นปัญหาสำคัญของการให้บริการที่ควรได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพของการให้บริการดีขึ้น จึงไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน

ปัจจัยของการให้บริการตามที่ได้ยกขึ้นมาเป็นตัวอย่างในย่อหน้าที่ผ่านมานั้น เมื่อพิจารณาแล้วจะพบว่า เป็นปัจจัยที่มีค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องถูกจัดอยู่ในลำดับต้นๆ แทบทั้งสิ้น ซึ่งหมายความว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่จะพบกับข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยเหล่านี้ บ่อยครั้งมาก ดัง

นั่น การที่ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ จึงไม่ได้หมายความว่า ไม่มีข้อขัดข้องใดๆ อันเนื่องมาจากปัจจัยเหล่านี้เกิดขึ้น ตรงกันข้าม ปัจจัยเหล่านี้กลับเป็นปัจจัยที่ เกิดข้อขัดข้องขึ้นอย่างบ่อยครั้ง และเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาานาน จนอาจ ทำให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่ เกิดความเคยชินจนดูเหมือนเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นปกติในชีวิตประจำวัน และยอมรับข้อขัดข้องดังกล่าวในระดับความรุนแรงที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัว อีกทั้งผู้โดยสารส่วนใหญ่ อาจจะรู้สึกว่าการเลือกที่จะเดินทางด้วยรูปแบบการเดินทางอื่นๆ นั้น มีไม่มากนัก ดังนั้นจึงไม่ คำนึงถึงระดับความรุนแรงของข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากปัจจัยดังกล่าวมากนัก ถึงแม้ว่าจะ เป็นปัจจัยที่มีข้อขัดข้องเกิดขึ้นอย่างบ่อยครั้งก็ตาม

ด้วยเหตุนี้ ในการที่เราจะสรุปว่าปัจจัยของการให้บริการกลุ่มใด เป็นปัจจัยวิกฤตที่ควรได้ รับการพิจารณาให้มีการปรับปรุงคุณภาพ เนื่องจากเป็นกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความ พึงพอใจของผู้โดยสารมากที่สุดนั้น จึงไม่สามารถที่จะพิจารณาไปที่เรื่องใดเรื่องหนึ่งระหว่าง ทศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยการให้บริการใดๆ และความบ่อยครั้งของการพบข้อขัดข้องอัน เนื่องมาจากปัจจัยเหล่านั้นซึ่งเป็นประสบการณ์ตรง ที่ผู้โดยสารประสบด้วยตนเอง ได้เพียงเรื่อง เดียว แต่ผู้วิเคราะห์ควรที่จะนำองค์ประกอบทั้ง 2 ประการที่ได้กล่าวถึงนั้น มาใช้พิจารณาร่วมกัน เนื่องจากปัจจัยของการให้บริการบางปัจจัย ตัวอย่างเช่น ปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุรุนแรง ซึ่งเป็นปัจจัย ที่ผู้โดยสารส่วนใหญ่คาดว่าจะแสดงทัศนคติไปในแนวทางเดียวกันว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับที่ค่อนข้างสูง และเป็นปัจจัยที่น่าจะก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึง พอใจขึ้นกับผู้โดยสารขณะเดินทาง ซึ่งถ้าเราพิจารณาจากทัศนคติของผู้โดยสารจากข้อมูลในส่วนนี้ เพียงด้านเดียว ก็อาจได้ผลสรุปว่า ปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุรุนแรง น่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ถูกจัดอยู่ใน กลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นผลสรุปที่มีอิทธิพลของความ คิดเห็นส่วนตัว และความเอนเอียง (bias) รวมอยู่ด้วย เนื่องจากโดยทั่วไปแล้ว ผู้โดยสารส่วนใหญ่ก็ คงมีความรู้สึกคล้ายคลึงกัน คือ ไม่ต้องการที่จะประสบกับอุบัติเหตุรุนแรงในระหว่างการเดินทาง ดังนั้น การสรุปผลโดยพิจารณาจากข้อมูลทัศนคติของผู้โดยสารแต่เพียงส่วนเดียวโดยไม่คำนึงถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความบ่อยครั้งของการเกิดข้อขัดข้องดังกล่าว หรือสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น แล้ว ก็อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนของผลลัพธ์ที่ได้ และทำให้เกิดความผิดพลาดในการสรุปผล และกำหนดนโยบายการแก้ไขปัญหาได้

จากปัจจัยเดียวกัน ถ้าเราพิจารณาไปที่ความบ่อยครั้งของการเกิดอุบัติเหตุรุนแรง และนำมา ใช้เป็นองค์ประกอบร่วมในการวิเคราะห์ผลกระทบของข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น ก็จะพบว่า ความบ่อย ครั้ง หรือค่าสัดส่วนของผู้โดยสารที่จะพบอุบัติเหตุในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางที่รุนแรงถึงขั้นวิกฤตจริงๆ นั้นมีน้อยครั้งมาก เมื่อเทียบกับข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยของการให้

บริการอื่นๆ ดังนั้นเมื่อนำค่าสัดส่วนของผู้โดยสารที่พบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยดังกล่าว มาพิจารณาร่วมด้วย ก็จะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์นั้น เป็น ผลลัพธ์ที่อ้างอิงกับสภาพของปัญหาที่เกิดขึ้นจริง (สภาพความเป็นจริงของการเกิดอุบัติเหตุรุนแรง) และช่วยให้ผู้วิเคราะห์ได้ข้อสรุปที่ตรงกับสภาพการเดินทางของผู้โดยสารส่วนใหญ่มากยิ่งขึ้น

4.1.2 การจัดลำดับปัจจัยการให้บริการเมื่อพิจารณาจากค่าช่วงห่าง (Gap Score)

ค่าช่วงห่าง (Gap Score) คือ ค่าตัวเลขที่แสดงผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่พบข้อขัดข้อง และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มผู้โดยสารที่พบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยการให้บริการที่พิจารณา หรืออาจกล่าวได้ว่า ค่าช่วงห่างนี้เป็นค่าที่บอกให้ทราบถึง ความแตกต่างทางทัศนคติของระดับความรุนแรงของข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ของการให้บริการ ถ้าผลต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมระหว่างกลุ่มผู้โดยสารที่ไม่พบ และพบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยใดๆ ไม่มีความแตกต่างกันมาก จะหมายถึง ระดับความรุนแรงของข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นเนื่องจากปัจจัยนั้นๆ ก็จะไม่มากนักด้วยเช่นกัน เนื่องจากความพึงพอใจ หรือทัศนคติของผู้โดยสารทั้งสองกลุ่มที่มีต่อปัจจัยที่กำลังพิจารณาอยู่นั้น ไม่แตกต่างกันมากนักเอง แต่ถ้าผลต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมระหว่างกลุ่มผู้โดยสารที่ไม่พบ และพบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยใดๆ มีความแตกต่างกันมาก ก็หมายความว่า ความรุนแรงของข้อขัดข้องเนื่องจากปัจจัยดังกล่าว เกิดขึ้นในระดับที่สูง เนื่องจากผู้โดยสารทั้งสองกลุ่มมีทัศนคติ และความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมนั่นเอง

เนื้อหาในหัวข้อนี้จะกล่าวถึงความรุนแรงของข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นโดยพิจารณาจากค่าช่วงห่างตามที่ได้กล่าวถึงแล้วในตอนต้น โดยจะแยกเนื้อหาของ การนำเสนอออกตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง ดังต่อไปนี้

4.1.2.1 วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า และทำกิจกรรมส่วนตัว

จากตารางที่ 4.1 เมื่อนำปัจจัยของการให้บริการมาจัดลำดับจากมากไปหาน้อยตามค่าช่วงห่างที่คำนวณได้ จะได้ผลสรุปดังแสดงไว้ในตารางต่อไปนี้

ปัจจัย	ปัจจัยการให้บริการ	ลำดับที่ของ ค่าช่วงห่าง	ลำดับที่ของ ค่าร้อยละ	ลำดับที่ของ ค่าลำดับคะแนน
1	ความสบายในการเดินทาง	1	1	1
14	ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ	1	6	2
8	ค่าใช้จ่าย (ค่าโดยสาร)	2	7	6
13	จำนวนครั้งของการต่อรถ	2	6	5
9	ความรวดเร็ว, เวลาในการเดินทาง	3	2	3
2	ความสะอาด	3	2	4
5	ความปลอดภัยจากโจรสู้ร้ายและอาชญากรรม	4	9	10
15	ความประพฤติกของพนักงานขับรถ	5	4	7
3	ความเงียบสงบไม่มีเสียงอึกที่รบกวน	5	3	7
6	ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ	5	8	10

ตารางที่ 4.3 แสดงปัจจัยของการให้บริการที่มีค่าช่วงห่างอยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามัธยฐาน (วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้าและทำกิจกรรมส่วนตัว)

ปัจจัยต่างๆ ที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.3 นี้ ได้ถูกเรียงลำดับตามลำดับที่ของค่าช่วงห่างจากมากไปหาน้อย และเป็นปัจจัยที่มีค่าช่วงห่างอยู่ในลำดับที่สูงกว่า หรือเท่ากับค่ามัธยฐาน (ค่ามัธยฐานเท่ากับ 5) ปัจจัยที่แสดงไว้ในตารางดังกล่าว แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่

1) ปัจจัยที่มีค่าช่วงห่างสอดคล้องกับค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง และถูกจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ

ปัจจัยในกลุ่มนี้ ได้แก่ ปัจจัยความสบายในการเดินทาง ความรวดเร็ว (เวลาที่ใช้ในการเดินทาง) และความสะอาด

2) ปัจจัยที่มีค่าช่วงห่างไม่สอดคล้องกับค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องในระดับที่ค่อนข้างมาก ดังนั้น จึงทำให้ไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ

ปัจจัยในกลุ่มนี้ ได้แก่ ปัจจัยค่าใช้จ่าย (ค่าโดยสาร) จำนวนครั้งของการต่อรถ ความปลอดภัยจากโจรสู้ร้าย ความประพฤติกของพนักงานขับรถ และความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ซึ่งหมายความว่า ถึงแม้ปัจจัยต่างๆ ในกลุ่มนี้ที่ 2 นี้จะมีความรุนแรงของข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับที่มากที่สุดจริง แต่ข้อขัดข้องดังกล่าวก็ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารมากนัก ซึ่งสังเกตได้จากค่าร้อยละของการพบ

ข้อขัดข้อง (อยู่ในลำดับที่ 7 6 9 4 และ 8 ตามลำดับ จากจำนวนทั้งสิ้น 9 ลำดับ) และค่าลำดับคะแนนของปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 6 5 10 7 และ 10 ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ดี เนื่องจากอิทธิพลของค่าช่วงห่างที่ส่งผลต่อค่าลำดับคะแนนนั้น มากกว่าอิทธิพลจากค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง ตามที่ได้กล่าวไว้แล้วในหัวข้อ 4.1.1.3 จึงทำให้ปัจจัยดังกล่าวนี้ ไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มปัจจัยที่มีค่าลำดับคะแนนอยู่ในระดับต่ำๆ ทั้งหมด แต่จะกระจายอยู่ในช่วงที่มีค่าลำดับคะแนนปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ ยกเว้นเพียงปัจจัยเดียวที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มนี้ แต่เป็นปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ นั่นคือ ปัจจัยความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งนี้เนื่องมาจากอิทธิพลของค่าช่วงห่างที่ส่งผลต่อค่าลำดับคะแนนมากกว่าค่าร้อยละ ตามที่ได้กล่าวถึงแล้วในตอนต้น

สำหรับปัจจัยความเจ็บสบงไม่มีเสียงอีกที่รบกวนนั้น เป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารส่วนใหญ่พบว่าก่อให้เกิดข้อขัดข้องขึ้นบ่อยครั้ง และเป็นข้อขัดข้องที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แต่เนื่องจากอิทธิพลขององค์ประกอบทั้งสองที่ไม่เด่นชัดไปในทางใดทางหนึ่ง คืออยู่ในระดับปานกลางทั้งคู่ จึงทำให้ปัจจัยดังกล่าวไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

4.1.2.2 วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน

จากตารางที่ 4.2 เมื่อนำปัจจัยของการให้บริการมาจัดลำดับจากมากไปหาน้อยตามค่าช่วงห่าง จะได้ผลลัพธ์ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ปัจจัยที่	ชื่อปัจจัยที่ใช้บริการ	ลำดับที่ของค่าช่วงห่าง	ลำดับที่ของค่าร้อยละ	ลำดับที่ของค่าลำดับคะแนน
5	ความปลอดภัยจากโจรสู้ร้ายและอาชญากรรม	1	11	7
1	ความสบายในการเดินทาง	2	4	1
15	ความประพฤติกของพนักงานขับรถ	3	6	2
14	ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ	4	8	5
13	จำนวนครั้งของการต่อรถ	4	8	5
7	ความสะดวกต่อการให้บริการ	4	5	4
6	ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ	5	10	8
3	ความเจ็บสบงไม่มีเสียงอีกที่รบกวน	5	6	5
4	ความว่างของรถ	5	2	3

ตารางที่ 4.4 แสดงปัจจัยของการให้บริการที่มีค่าช่วงห่างอยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามัธยฐาน (วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน)

ปัจจัยต่างๆ ที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.4 นี้ ถูกเรียงลำดับโดยพิจารณาจากลำดับที่ของค่าช่วงห่างจากมากไปหาน้อย และเป็นปัจจัยที่มีค่าช่วงห่างอยู่ในลำดับที่สูงกว่า หรือเท่ากับค่ามัธยฐาน (ค่ามัธยฐานเท่ากับ 5.5) เราสามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่

1) ปัจจัยที่มีค่าช่วงห่างสอดคล้องกับค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง และถูกจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ

ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ ความสบายในการเดินทาง ความสะดวกต่อการใช้บริการ และความว่างของรถ

2) ปัจจัยที่มีค่าช่วงห่างไม่สอดคล้องกับค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องในระดับที่ค่อนข้างมาก ดังนั้นจึงไม่สามารถถูกจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ

ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ปัจจัยความปลอดภัยจากโจรสู้ร้าย ความประพฤติกของพนักงานขับรถ ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ จำนวนครั้งของการต่อรถ ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และความเงียบสงบไม่มีเสียงอึกที่รบกวน

ปัจจัยในกลุ่มที่ 2 นี้ เป็นปัจจัยที่ถึงแม้ว่าจะมีความรุนแรงของข้อขัดข้องอยู่ในระดับที่มากที่สุดจริง แต่ข้อขัดข้องดังกล่าว ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารมากนัก สังเกตได้จากค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง (อยู่ในลำดับที่ 11 6 8 8 10 และ 6 ตามลำดับ จากจำนวนทั้งสิ้น 11 ลำดับ) และค่าลำดับคะแนนของปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 7 2 5 5 8 และ 5 ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ดี เนื่องจากอิทธิพลของค่าช่วงห่างที่ส่งผลต่อค่าลำดับคะแนนนั้น มากกว่าอิทธิพลจากค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มปัจจัยที่มีค่าลำดับคะแนนอยู่ในระดับต่ำๆ ทั้งหมด แต่จะกระจายอยู่ในช่วงที่มีค่าลำดับคะแนนปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ

ปัจจัยความประพฤติกของพนักงานขับรถ เป็นปัจจัยเดียวที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ 2 แต่เป็นปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ ทั้งนี้เนื่องมาจากอิทธิพลของค่าช่วงห่างที่มากกว่าอิทธิพลของค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในหัวข้อ 4.1.1.3

4.1.2.3 สรุปผลการวิเคราะห์

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่น่ามารวบรวมไว้ในตารางที่ 4.3 และ 4.4 พบว่า ลำดับที่ของค่าช่วงห่างนั้นจะมีอิทธิพลต่อลำดับที่ของค่าลำดับคะแนน มากกว่าลำดับที่ของค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้อง ซึ่งหมายความว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ นั้น จะให้ความสำคัญกับความรุนแรงของข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น มากกว่าความบ่อยครั้งของการเกิดข้อขัดข้องนั่นเอง โดยสังเกตได้จาก ถ้าค่าช่วงห่างของปัจจัยใดถูกจัดอยู่ในลำดับต้นๆ โดยมากแล้ว ก็จะทำให้ลำดับที่ของค่าลำดับคะแนนของปัจจัยนั้นๆ ถูกจัดอยู่ในลำดับต้นๆ ด้วยเช่นเดียวกัน

4.1.3 การจัดลำดับปัจจัยการให้บริการเมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละของจำนวนผู้โดยสารที่พบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยการให้บริการ

ค่าร้อยละของจำนวนผู้โดยสารที่พบข้อขัดข้อง เป็นตัวเลขที่บอกให้ทราบถึงสัดส่วนของผู้โดยสารที่พบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยของการให้บริการที่พิจารณา การนำค่าตัวเลขดังกล่าวมาใช้ในการตรวจสอบ ทักษณคติผู้โดยสารนั้น มีสมมติฐานในเบื้องต้น คือ ถ้าปัจจัยของการให้บริการปัจจัยใดเกิดข้อขัดข้อง หรือเกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารอย่างบ่อยครั้งแล้ว ค่าร้อยละหรือสัดส่วนของผู้โดยสารที่พบกับข้อขัดข้องดังกล่าว ก็น่าที่จะมีค่ามากด้วยเช่นกัน ดังนั้น ค่าสัดส่วนนี้จึงบอกให้ผู้วิเคราะห์ทราบถึง ความบ่อยครั้งที่ผู้โดยสารพบกับข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยของการให้บริการที่พิจารณา

เนื้อหาที่จะกล่าวถึงในหัวข้อนี้ จะพิจารณาไปที่ค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยของการให้บริการ โดยการนำปัจจัยต่างๆ ของการให้บริการมาจัดลำดับตามค่าตัวเลขดังกล่าว แล้วทำการตรวจสอบว่าผู้โดยสารมักจะพบกับข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากกลุ่มปัจจัยใดบ่อยครั้งที่สุด โดยแบ่งการพิจารณาออกตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง ดังต่อไปนี้

4.1.3.1 วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า และทำกิจกรรมส่วนตัว

จากตารางที่ 4.1 เมื่อนำปัจจัยของการให้บริการมาทำการจัดลำดับโดยพิจารณาจากค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องจากมากไปหาน้อย จะได้ผลลัพธ์ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ปัจจัยที่	ชื่อปัจจัยการให้บริการ	ค่าร้อยละของผู้โดยสารที่พบข้อขัดข้อง	ลำดับที่ของค่าร้อยละ	ลำดับที่ของค่าช่วงห่าง	ลำดับที่ของค่าลำดับคะแนน
10	เวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย	77.3	1	8	12
4	ความว่างของรถ	76.2	1	8	13
1	ความสบายในการเดินทาง	76.0	1	1	1
2	ความสะอาด	72.9	2	3	4
12	ช่วงห่างของการเข้าป้าย	71.6	2	10	16
9	เวลาที่ใช้ในการเดินทาง	71.1	2	3	3
11	ความตรงต่อเวลา	70.9	2	8	14

ตารางที่ 4.5 แสดงปัจจัยของการให้บริการที่มีค่าร้อยละของผู้โดยสารที่พบข้อขัดข้องอยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามัธยฐาน (วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้าและทำกิจกรรมส่วนตัว)

เมื่อพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่ถูกรวบรวมไว้ในตารางที่ 4.5 จะพบว่า เป็นปัจจัยที่มีค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องอยู่ในระดับที่สูง คือมีค่ามากกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไปทุกปัจจัย ปัจจัยที่แสดงไว้ในตาราง สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่

1) ปัจจัยที่มีค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องสอดคล้องกับค่าช่วงห่าง และถูกจัดอยู่ในกลุ่มปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ

ปัจจัยที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มดังกล่าวนี้ ได้แก่ ปัจจัยความสบายในการเดินทาง ความสะอาด และความรวดเร็ว (เวลาที่ใช้ในการเดินทาง)

2) ปัจจัยที่มีค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องไม่สอดคล้องกับค่าช่วงห่างในระดับที่ค่อนข้างมาก และไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ

ปัจจัยในกลุ่มนี้ ได้แก่ ปัจจัยเวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย ความว่างของรถ ช่วงห่างของรถเมล์ที่เข้าป้าย และความตรงต่อเวลา ซึ่งหมายความว่า ถึงแม้จะได้รับรายงานจากผู้โดยสารว่าพบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยเหล่านี้ในสัดส่วนที่สูงก็จริง แต่ผู้โดยสารก็รู้สึกว่าเป็นข้อขัดข้องที่ไม่รุนแรง และส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากนัก ซึ่งสังเกตได้จากค่าช่วงห่างและค่าลำดับคะแนนของปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งมีค่าต่ำ โดยมีค่าลำดับคะแนนถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 12 13 16 และ 14 ตามลำดับ

4.1.3.2 วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน

จากตารางที่ 4.2 เมื่อนำปัจจัยของการให้บริการมาจัดลำดับ โดยพิจารณาจากค่าร้อยละของผู้โดยสารที่พบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยเหล่านั้นจากมากไปหาน้อยแล้ว จะได้ผลลัพธ์ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ปัจจัยที่	ชื่อปัจจัยการให้บริการ	ร้อยละของผู้โดยสารที่พบข้อขัดข้อง	ลำดับที่ของค่าร้อยละ	ลำดับที่ของค่าช่วงห่าง	ลำดับที่ของค่าลำดับคะแนน
10	เวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย	79.2	1	13	15
4	ความว่างของรถ	76.0	2	5	3
9	ความรวดเร็ว (เวลาที่ใช้ในการเดินทาง)	75.8	2	9	10
11	ความตรงต่อเวลา	73.2	3	9	11
16	ความประพฤติกของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	70.9	4	7	5

ตารางที่ 4.6 แสดงปัจจัยของการให้บริการที่มีค่าร้อยละของผู้โดยสารที่พบข้อขัดข้องอยู่ในลำดับที่สูงกว่าค่ามัธยฐาน (วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน)

ปัจจัยที่นำมาสรุปไว้ในตารางที่ 4.6 นี้ได้ถูกเลือกโดยพิจารณาปัจจัยที่มีค่าร้อยละของจำนวนผู้โดยสารที่พบข้อขัดข้องมากกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไป เช่นเดียวกับในหัวข้อที่ 4.1.3.1 และสามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่

1) ปัจจัยที่มีค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องสอดคล้องกับค่าช่วงห่าง และถูกจัดอยู่ในกลุ่มปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ

ปัจจัยในกลุ่มนี้มีเพียงปัจจัยเดียว ได้แก่ ปัจจัยความว่างของรถ

2) ปัจจัยที่มีค่าร้อยละของการพบข้อขัดข้องไม่สอดคล้องกับค่าช่วงห่างในระดับที่ค่อนข้างมาก และไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ

ปัจจัยที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มดังกล่าวนี้ ได้แก่ ปัจจัยเวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย ความรวดเร็ว (เวลาที่ใช้ในการเดินทาง) ความตรงต่อเวลา และความประพฤติกของพนักงานเก็บค่าโดยสาร

ซึ่งกล่าวได้ว่าปัจจัยเหล่านี้ อาจทำให้ผู้โดยสารเกิดข้อขัดข้องในการเดินทางบ่อยครั้ง แต่ขณะเดียวกัน ผู้โดยสารส่วนใหญ่ก็รู้สึกว่าการขัดข้องดังกล่าวเป็นปัญหาที่รุนแรงเท่าใดนัก โดยสังเกตได้จากค่าช่วงห่าง และค่าลำดับคะแนนของปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งถูกจัดอยู่ในระดับที่ต่ำ โดยค่าลำดับคะแนนของปัจจัยเหล่านี้ ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 15 10 11 และ 5 ตามลำดับ

4.1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์

จากข้อมูลที่น่ามาสรุปไว้ในตารางที่ 4.5 และ 4.6 มีข้อสังเกตประการหนึ่งที่ควรพิจารณาได้แก่ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความบ่อยครั้ง และความรุนแรงของการเกิดข้อขัดข้อง ตัวอย่างเช่น เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ 10 เวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย ซึ่งเมื่อตรวจสอบจากตารางที่ 4.5 และ 4.6 แล้วพบว่า เป็นปัจจัยที่ได้รับรายงานจากผู้โดยสารว่า พบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยดังกล่าวนี้บ่อยครั้งที่สุด (จัดอยู่ในลำดับที่ 1 เมื่อพิจารณาจากผู้โดยสารทั้ง 2 กลุ่ม) ในขณะที่ระดับความรุนแรงของข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยดังกล่าว เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 4.1 และ 4.2 แล้วจะพบว่า ถูกจัดอยู่ในลำดับท้ายๆ ทั้งสองวัตถุประสงค์การเดินทาง โดยลำดับที่ของค่าลำดับคะแนนของปัจจัยดังกล่าวถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 12 (จากจำนวนทั้งสิ้น 16 ลำดับ) สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า และจัดอยู่ในลำดับที่ 15 (จากจำนวนทั้งสิ้น 15 ลำดับ) สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน แต่จากผลการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า ปัจจัยเวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย เป็นปัจจัยที่ไม่อยู่ในลำดับต้นๆ ที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ

จากกรณีของปัจจัยที่ยกขึ้นมาเป็นตัวอย่างนี้ มิได้หมายความว่า ปัจจัยดังกล่าวมิได้ก่อให้เกิดข้อขัดข้องในการเดินทางให้กับผู้โดยสาร ตรงกันข้าม กลับเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดข้อขัดข้องขึ้นบ่อยครั้งที่สุด จนอาจทำให้ผู้โดยสารพบกับข้อขัดข้องดังกล่าวจนเคยชิน และยอมรับข้อขัดข้องนั้นได้ในที่สุด จึงไม่รู้สึกว่าการขัดข้องที่เกิดขึ้นนั้น เป็นปัญหาที่รุนแรงต่อการเดินทางแต่อย่างใด

4.2 การกำหนดปัจจัยของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis)

การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสมเหตุสมผลของผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน (Impact Score Techniques) ว่าปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพของการให้บริการดีขึ้น ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนนนั้น มีความสอดคล้องกับปัจจัยซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับหรือไม่ โดยตรวจสอบจากปัจจัยที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในพื้นที่เป้าหมาย (Target Area) เปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน

ค่าคู่อันดับของแต่ละปัจจัยจะประกอบด้วย ตัวเลขแสดงลำดับที่ของค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และตัวเลขแสดงลำดับที่ของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของปัจจัยนั้นๆ ปัจจัยใดที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในพื้นที่เป้าหมาย หมายความว่า ปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับที่สูงแต่ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยที่ผู้โดยสารได้รับจากปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับที่ต่ำ และอาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่ควรพิจารณาส่งเสริมให้มีคุณภาพของการให้บริการสูงขึ้น

เนื้อหาในหัวข้อนี้ จะกล่าวถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ โดยมีรายละเอียดของการนำเสนอแยกตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง ดังต่อไปนี้

4.2.1 วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า และทำกิจกรรมส่วนตัว

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของผู้โดยสารในการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า ได้ถูกรวบรวมและสรุปไว้ ดังแสดงไว้ในตารางต่อไปนี้

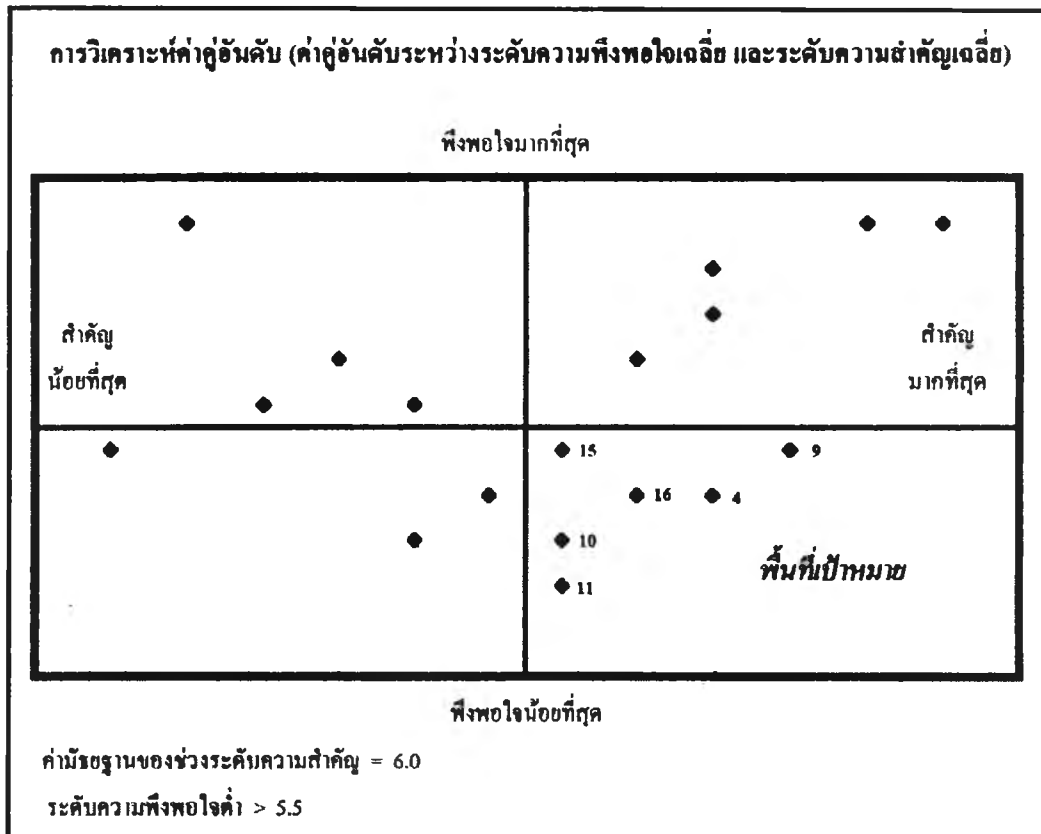
ปัจจัยที่	ปัจจัยของการให้บริการ (N = 454)	ค่าเฉลี่ย ระดับความ สำคัญ	ค่าเฉลี่ย ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ความสำคัญ	ลำดับความ พึงพอใจ
1	ความสบายในการเดินทาง	8.231	5.681	4	3
2	ความสะอาด	7.630	5.390	8	5
3	ความเงียบสงบไม่มีเสียงอื่นที่รบกวน	7.035	5.297	12	6
4	ความว่างของรถ	8.185	5.154	4	7
5	ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย	8.562	6.148	2	1
6	ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ	8.654	6.200	1	1
7	ความสะดวกต่อการให้บริการ	8.227	5.824	4	2
8	ค่าใช้จ่าย (ค่าโดยสาร)	7.161	6.154	11	1
9	ความรวดเร็ว, เวลาที่ใช้ในการเดินทาง	8.385	5.295	3	6
10	เวลาที่ใช้ในการจอดรถที่ป้าย	7.949	4.885	6	8
11	ความตรงต่อเวลา	7.982	4.612	6	9
12	ช่วงห่างของการเข้าป้าย	7.610	4.921	8	8
13	จำนวนครั้งของการต่อรถ	7.485	5.579	9	4
14	ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ	7.379	5.425	10	5
15	ความประพฤติกของพนักงานขับรถ	7.936	5.328	6	6
16	ความประพฤติกของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	8.075	5.229	5	7
17	ความพึงพอใจต่อจำนวนรถที่ให้บริการ	7.769	5.185	7	7
18	เส้นทางเดินรถกระจายทั่วถึง	8.108	5.536	5	4

ค่ามัธยฐานของช่วงระดับความสำคัญ = 6.0
ระดับความพึงพอใจต่ำ > 5.5

ตารางที่ 4.7 แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า และทำกิจกรรมส่วนตัวของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 4.7 ค่าลำดับความสำคัญ และลำดับความพึงพอใจของปัจจัยต่างๆ จะถูกกำหนดด้วยวิธีการเช่นเดียวกับที่กล่าวไว้ในหัวข้อที่ 4.1.1.1 ด้วยวิธีการดังกล่าว ลำดับความสำคัญจะมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง ลำดับที่ 1 ถึง 12 และลำดับความพึงพอใจจะมีค่าอยู่ในช่วงระหว่างลำดับที่ 1 ถึง 9 ปัจจัยที่มีค่าลำดับความสำคัญ มากกว่า 6 จะถูกจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยที่มีความสำคัญน้อย และปัจจัยใดที่มีค่าลำดับความพึงพอใจมากกว่า 5.5 จะถูกจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการเดินทางในระดับที่ต่ำ ค่าคู่อันดับที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลำดับ

ความสำคัญ และลำดับความพึงพอใจ ของแต่ละปัจจัย จะถูกกำหนดลงในแผนภูมิ ซึ่งประกอบด้วย แกนที่แทนช่วงค่าลำดับความสำคัญ (แกนนอน) และแกนที่แทนช่วงค่าลำดับความพึงพอใจ (แกนตั้ง) ดังแสดงในรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 แสดงปัจจัยของการให้บริการที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในพื้นที่เป้าหมาย เมื่อพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า และทำกิจกรรมส่วนตัว

จากรูปที่ 4.1 ปัจจัยที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในพื้นที่เป้าหมาย ได้แก่ ปัจจัยความว่างของรถ ความรวดเร็ว (เวลาที่ใช้ในการเดินทาง) เวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย ความตรงต่อเวลา ความประพฤติกของพนักงานขับรถ และความประพฤติกของพนักงานเก็บค่าโดยสาร

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า เมื่อคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้าแล้ว ปัจจัยของการให้บริการที่มีความสำคัญ และส่งผลให้ความพึงพอใจที่ผู้โดยสารควรจะได้รับจากการใช้บริการต่ำลง ซึ่งเป็นปัจจัยที่หน่วยงานขนส่งควรให้ความสนใจ และพิจารณาส่งเสริมให้มีคุณภาพสูงขึ้นนั้น ได้แก่ ปัจจัยความว่างของรถ ความรวดเร็ว (เวลาที่ใช้ในการเดินทาง) เวลาที่

ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย ความตรงต่อเวลา ความประพฤติของพนักงานขับรถ และความประพฤติของพนักงานเก็บค่าโดยสาร

4.2.2 วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน

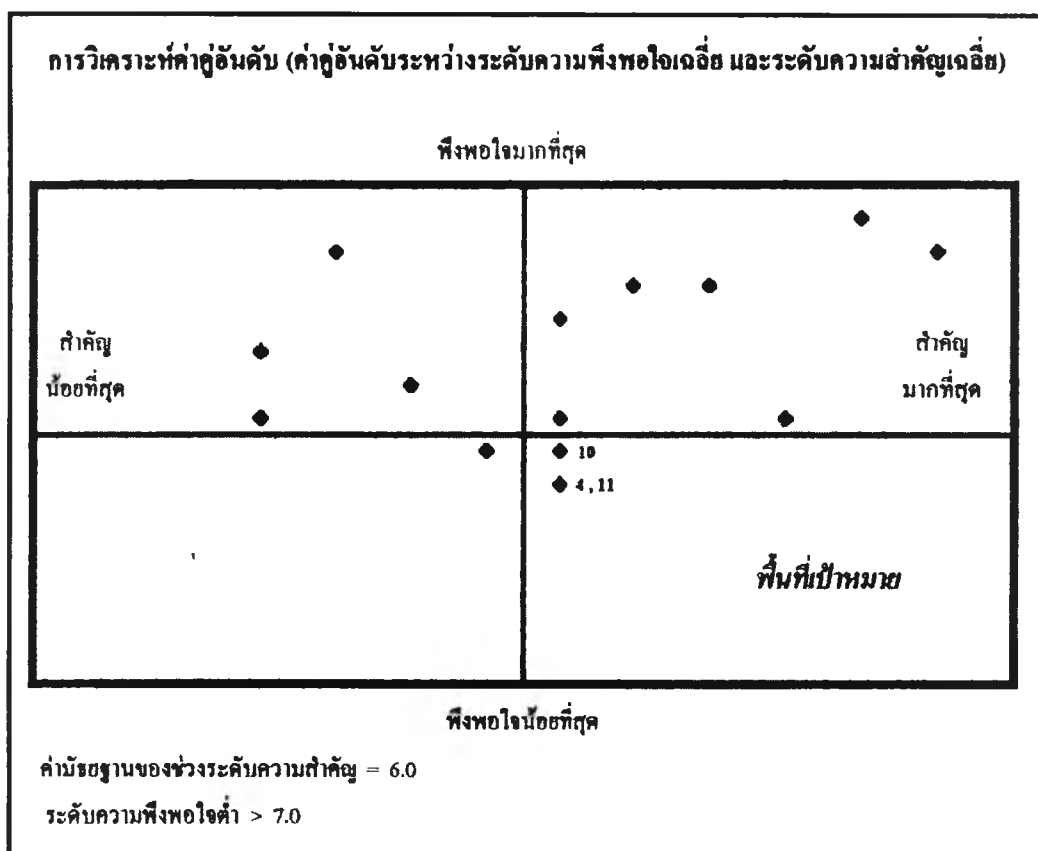
ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของผู้โดยสารในการเดินทางเพื่อไปทำงาน ได้ถูกรวบรวม และสรุปไว้ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ปัจจัยที่	ปัจจัยของการให้บริการ (N = 529)	ค่าเฉลี่ย ระดับความ สำคัญ	ค่าเฉลี่ย ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ความสำคัญ	ลำดับความ พึงพอใจ
1	ความสบายในการเดินทาง	7.960	5.896	6	4
2	ความสะอาด	7.620	5.779	8	6
3	ความเงียบสงบ ไม่มีเสียงอึกที่กรบกรวน	7.147	5.667	10	7
4	ความว่างของรถ	7.962	4.890	6	9
5	ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย	8.499	6.393	2	1
6	ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ	8.684	6.272	1	2
7	ความสะดวกต่อการให้บริการ	8.200	5.945	4	3
8	ค่าใช้จ่าย (ค่าโดยสาร)	7.355	6.287	9	2
9	ความรวดเร็ว, เวลาที่ใช้ในการเดินทาง	8.331	5.561	3	7
10	เวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย	7.936	5.185	6	8
11	ความตรงต่อเวลา	7.845	4.881	6	9
12	ช่วงห่างของการเข้าป้าย	7.707	5.153	7	8
13	จำนวนครั้งของการต่อรถ	7.149	5.841	10	5
14	ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่างๆ	7.130	5.635	10	7
15	ความประพฤติของพนักงานขับรถ	7.917	5.713	6	7
16	ความประพฤติของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	8.009	5.612	6	7
17	ความพึงพอใจต่อจำนวนรถที่ให้บริการ	7.877	5.595	6	7
18	เส้นทางเดินรถกระจายทั่วถึง	8.130	5.985	5	3

ค่ามัธยฐานของช่วงระดับความสำคัญ = 6.0
ระดับความพึงพอใจต่ำ > 7.0

ตารางที่ 4.8 แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลการเดินทางเพื่อไปทำงานของผู้โดยสาร

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ลำดับความสำคัญจะมีค่าอยู่ในช่วงระหว่างลำดับที่ 1 ถึง 10 และ ลำดับความพึงพอใจ จะมีค่าอยู่ในช่วงระหว่างลำดับที่ 1 ถึง 9 ปัจจัยที่มีค่าลำดับความสำคัญ มากกว่า 6 จะถูกจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยที่มีความสำคัญน้อย และปัจจัยใดที่มีค่าลำดับความพึงพอใจมากกว่า 7 จะถูกจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการเดินทางในระดับที่ต่ำ ค่าคู่อันดับที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าลำดับความสำคัญ และลำดับความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยจะถูกกำหนดตำแหน่งลงในแผนภูมิ ดังแสดงในรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 แสดงปัจจัยของการให้บริการที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในพื้นที่เป้าหมาย เมื่อพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน

จากรูปที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในพื้นที่เป้าหมาย ได้แก่ ปัจจัยความว่างของรถเวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย และความตรงต่อเวลา

ดังนั้น เมื่อคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน จึงอาจสรุปได้ว่า ปัจจัยของการให้บริการที่หน่วยงานขนส่งควรให้ความสนใจ และพิจารณาส่งเสริมให้มีคุณภาพดีขึ้น เพื่อยก

ระดับความพึงพอใจในการเดินทางของผู้โดยสารให้เพิ่มขึ้น ได้แก่ ปัจจัยความว่างของรถ เวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย และความตรงต่อเวลา

4.3 ความสอดคล้องระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน และการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ

จากการตรวจสอบระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน และการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ดังได้สรุปไว้ในตารางที่ 4.1 4.2 4.7 และ 4.8 นั้น ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทั้งสอง ซึ่งจะนำเสนอโดยแยกออกตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง ดังต่อไปนี้

4.3.1 วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า และทำกิจกรรมส่วนตัว

4.3.1.1 ปัจจัยที่จัดอยู่ในกลุ่มที่หน่วยงานขนส่งควรพิจารณาเมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน แต่ไม่อยู่ในกลุ่มที่ควรพิจารณาเมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ

ปัจจัยที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ ปัจจัยความสบายในการเดินทาง ความทันสมัยของรถ และอุปกรณ์ต่างๆ และความสะอาด

ทั้ง 3 ปัจจัยนี้ไม่อยู่ในกลุ่มที่ควรพิจารณา เมื่อใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ในขณะที่ถ้าใช้วิธีการวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนนแล้ว ปัจจัยทั้ง 3 นี้ จัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารเป็นอย่างมาก โดยถูกจัดให้อยู่ในลำดับที่ 1 2 และ 4 ตามลำดับ

4.3.1.2 ปัจจัยที่จัดอยู่ในกลุ่มที่หน่วยงานขนส่งควรพิจารณาเมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ แต่ไม่อยู่ในกลุ่มควรพิจารณาเมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน

ความว่างของรถ เวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย ความตรงต่อเวลา ความประพฤติกของพนักงานขับรถ และความประพฤติกของพนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มที่ควรได้รับการพิจารณาเพื่อส่งเสริม และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น เมื่อวิเคราะห์โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 4.1 พบว่า ปัจจัยดังกล่าวนี้ จัดอยู่ในกลุ่มที่ได้รับรายงานจากผู้โดยสารว่าก่อให้เกิดข้อขัดข้องขึ้นบ่อยครั้ง โดย ปัจจัยเวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย และความว่างของรถ ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 1 (เท่ากับร้อยละ 77.3 และ 76.2 ตามลำดับ) ความตรงต่อเวลา ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 2 (เท่ากับร้อยละ 70.9) และความประพฤติกของพนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถ ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 3 และ 4 ตามลำดับ (เท่ากับร้อยละ 67.4 และ 61.9 ตามลำดับ) แต่ลำดับที่ของความรุนแรงอันเนื่องมาจากข้อขัดข้องนั้น จะถูกจัดอยู่ในลำดับท้ายๆ ยกเว้นปัจจัยความประพฤติกของพนักงานขับรถเพียงปัจจัยเดียวที่มีลำดับของค่าช่วงห่าง อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง ซึ่งหมายความว่า ถึงแม้จะได้รับรายงานจากผู้โดยสารว่าพบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยดังกล่าวในสัดส่วนที่สูงก็จริง แต่ผู้โดยสารก็รู้สึกว่าเป็นข้อขัดข้องที่ไม่รุนแรง และส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากนัก

4.3.1.3 ปัจจัยที่จัดอยู่ในกลุ่มที่หน่วยงานขนส่งควรพิจารณาเมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ และวิธีวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน

ปัจจัยที่ถูกจัดว่าเป็นปัจจัยวิกฤติกของผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ ทั้งจากวิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ และจากการวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน ได้แก่ ปัจจัยความรวดเร็ว (เวลาที่ใช้ในการเดินทาง)

4.3.2 วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน

4.3.2.1 ปัจจัยที่จัดอยู่ในกลุ่มที่หน่วยงานขนส่งควรพิจารณาเมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ผลกระทบ ด้วยการจัดลำดับคะแนน แต่ไม่อยู่ในกลุ่มที่ควรพิจารณาเมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ

ปัจจัยที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ ปัจจัยความสบายในการเดินทาง ความประพฤติกของพนักงานขับรถ และความสะดวกต่อการให้บริการ

ทั้ง 3 ปัจจัยนี้ไม่อยู่ในกลุ่มที่ควรพิจารณา เมื่อใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ในขณะที่ถ้าใช้วิธีการวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนนแล้ว ปัจจัยทั้ง 3 นี้ จัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารเป็นอย่างมาก โดยถูกจัดให้อยู่ในลำดับที่ 1 2 และ 4 ตามลำดับ

4.3.2.2 ปัจจัยที่จัดอยู่ในกลุ่มที่หน่วยงานขนส่งควรพิจารณาเมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ แต่ไม่อยู่ในกลุ่มควรพิจารณาเมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน

เวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย และความตรงต่อเวลา เป็นปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มที่ควรได้รับการพิจารณาเพื่อส่งเสริม และปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น เมื่อวิเคราะห์โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ อยู่ในกลุ่มที่ได้รับรายงานจากผู้โดยสารว่า เกิดข้อขัดข้องขึ้นบ่อยครั้ง โดยที่ ปัจจัยเวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 1 (เท่ากับร้อยละ 79.2) และปัจจัยความตรงต่อเวลา ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 3 (เท่ากับร้อยละ 73.2) แต่ลำดับที่ของความรุนแรงอันเนื่องมาจากข้อขัดข้องนั้น ถูกจัดอยู่ในลำดับท้ายๆ (ลำดับที่ 13 และ 9 ตามลำดับ จากทั้งหมด 13 อันดับ) ซึ่งหมายความว่า ถึงแม้จะได้รับรายงานจากผู้โดยสารว่าพบข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยดังกล่าวในสัดส่วนที่สูงก็จริง แต่ผู้โดยสารก็รู้สึกว่าเป็นข้อขัดข้องที่ไม่รุนแรง และส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากนัก และพบว่า รูปแบบดังกล่าวนี้ จะคล้ายคลึงกับผลลัพธ์ที่ได้เมื่อพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า

4.3.2.3 ปัจจัยที่จัดอยู่ในกลุ่มที่หน่วยงานขนส่งควรพิจารณาเมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ และวิธีวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน

ปัจจัยที่ถูกจัดว่าเป็นปัจจัยวิกฤติของผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน ทั้งจากวิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ หรือจากการวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน ได้แก่ ปัจจัยความว่างของรถ

4.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์

จากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ระหว่าง การวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน (Impact Score Techniques) และการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) จะพบว่า ปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทั้งสองนี้ เกิดความไม่สอดคล้องกันขึ้นในบางปัจจัย ซึ่งสาเหตุของความไม่สอดคล้องกันนี้ มีความสมเหตุสมผล และเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากทัศนคติของผู้โดยสารเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจที่ได้รับจากปัจจัยการให้บริการในลักษณะที่ต่างกัน ระหว่างการพิจารณาถึงความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการเดินทาง และการพิจารณาถึงความพึงพอใจที่ได้รับจากปัจจัยต่างๆ ที่ละปัจจัยแยกออกจากกัน

การวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนนนั้น ผู้โดยสารจะต้องพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการเดินทางในลักษณะของความพึงพอใจโดยรวมที่เกิดขึ้น ในขณะที่การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับนั้นจะพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการเดินทางในลักษณะของความพึงพอใจที่ได้รับจากแต่ละปัจจัยแยกออกจากกัน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่า ในการที่ผู้โดยสารพิจารณาถึงความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการเดินทางนั้น อาจนำปัจจัยของการให้บริการเพียงบางปัจจัย มาใช้เป็นเกณฑ์ในการให้คะแนน ซึ่งแตกต่างจากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ที่นำข้อมูลของปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมาใช้ในการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ โดยทำการตรวจสอบความพึงพอใจที่ได้รับจากแต่ละปัจจัยแยกออกจากกัน ด้วยเหตุนี้เราจึงพบว่าบางปัจจัยอาจถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ เมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน แต่ไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มดังกล่าว เมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ซึ่งความไม่สอดคล้องดังกล่าวนี้เนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ ตามที่ได้บรรยายไปแล้ว

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพเมื่อใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับนั้น เป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารส่วนมากให้ความสำคัญในระดับสูง และเป็นปัจจัยที่ผู้

โดยสารส่วนมากจะต้องคำนึงถึงเมื่อจะเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ในขณะที่เดียวกัน ก็เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกในด้านลบ หรือก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเดินทางด้วยเช่นกัน จึงทำให้ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของปัจจัยดังกล่าวถูกจัดอยู่ในระดับที่ต่ำ แต่อย่างไรก็ดี ข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากปัจจัยเหล่านี้อาจจะมีระดับของความรุนแรงไม่มากนัก หรือผู้โดยสารอาจจะประสบกับข้อขัดข้องดังกล่าวบ่อยครั้งมากจนเกิดความเคยชิน จึงไม่ได้นำปัจจัยเหล่านี้มาพิจารณา เมื่อมองในภาพรวมของบริการที่ได้รับ ซึ่งจะสังเกตได้จากค่าช่วงห่างของปัจจัยเหล่านี้ที่ส่วนมากแล้วจะมีค่าต่ำ และลำดับที่ของค่าลำดับคะแนนก็อยู่ในระดับที่ต่ำด้วยเช่นกัน

4.4 สรุปผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจสอบทัศนคติผู้โดยสารด้วยวิธีวิเคราะห์ผลกระทบ ด้วยการจัดลำดับคะแนน และการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน และด้วยการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ตามที่ได้นำเสนอไปแล้วในเบื้องต้น เราสามารถสรุปผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจสอบทัศนคติของผู้โดยสาร โดยแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการเดินทางได้ ดังต่อไปนี้

4.4.1 วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า และทำกิจกรรมส่วนตัว

ปัจจัยที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ควรได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพของการให้บริการดีขึ้น เมื่อพิจารณาจากข้อมูลของผู้โดยสารในการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า และทำกิจกรรมส่วนตัว ได้ถูกรวบรวมไว้ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

การวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน	การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ
• ความสบายในการเดินทาง	• ความตรงต่อเวลา
• ความทันสมัยของรถ และอุปกรณ์ต่างๆ	• ความว่างของรถ
• ความรวดเร็ว (เวลาที่ใช้ในการเดินทาง)	• ความรวดเร็ว (เวลาที่ใช้ในการเดินทาง)
• ความสะอาด	• เวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย
	• ความประพฤติกของพนักงานขับรถ
	• ความประพฤติกของพนักงานเก็บค่าโดยสาร

ตารางที่ 4.9 สรุปปัจจัยของการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสาร ที่มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า และทำกิจกรรมส่วนตัว

จากผลลัพธ์ที่ได้ ดังแสดงในตารางที่ 4.9 นี้ อาจตั้งเป็นข้อสรุปได้ว่า ในการเดินทางเพื่อไปเลือกซื้อสินค้า หรือพักผ่อนหย่อนใจนั้น ผู้โดยสารอาจต้องการการเดินทาง รวมถึงสภาพโดยรวมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเดินทางดังกล่าว นั่นคือ ควรเป็นการเดินทางที่ก่อให้เกิดความสบายสูงสุด มีพนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง และสภาพบนรถโดยสารปรับอากาศที่ว่าง มีที่นั่งเพียงพอ เนื่องจากอาจต้องถือสัมภาระบางอย่างขึ้นมาหลังจากซื้อสินค้าเสร็จแล้ว รวมถึงสภาพของรถและอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกที่ดี สะอาด มีอุณหภูมิภายในรถโดยสารที่กำลังดีไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป ในขณะที่เดียวกัน เวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงจำนวนครั้งของการต่อรถ ก็ไม่ควรที่จะมากจนเกินไปนัก

4.4.2 วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน

ปัจจัยที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ควรได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพของการให้บริการดีขึ้น เมื่อพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน ได้ถูกรวบรวมไว้ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

การวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน	การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ
● ความสบายในการเดินทาง	● ความตรงต่อเวลา
● ความประพฤติกของพนักงานขับรถ	● เวลาที่ใช้ในการรอรถเมล์ที่ป้าย
● ความว่างของรถ	● ความว่างของรถ
● ความสะดวกต่อการใช้บริการ	

ตารางที่ 4.10 สรุปปัจจัยของการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน

จากผลลัพธ์ที่ได้ดังแสดงในตารางที่ 4.10 นี้ อาจตั้งเป็นข้อสรุปได้ว่า ในการเดินทางเพื่อไปทำงานนั้น ผู้โดยสารอาจคำนึงถึงสภาพโดยรวมของบริการ ที่ช่วยให้การเดินทางนั้น ก่อให้เกิดความสะดวกสบายสูงสุด ผู้โดยสารส่วนใหญ่อาจต้องการใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่ว่าง และมีที่นั่งเพียงพออยู่เสมอ มีอุณหภูมิภายในรถที่เย็นสบาย (เป็นรถโดยสารปรับอากาศ) และสามารถเข้าถึงบริการที่จัดไว้ได้โดยง่าย (มีรถประจำทางหลายสายให้เลือกใช้บริการ) ในขณะที่ ถ้าพิจารณาปัจจัยของการให้บริการแต่ละปัจจัย แยกต่างหากจากกัน ผู้โดยสารจะให้ความสำคัญในเรื่องของความตรงต่อเวลา และเวลาที่ใช้ในการรอรถประจำทางเป็นสำคัญ เนื่องจาก การทำงานในแต่ละวันนั้น โดยมากแล้วจะถูกกำหนดให้มีเวลาเริ่มต้นการทำงานที่แน่นอน ดังนั้น ผู้โดยสารส่วนใหญ่จึงต้องการบริการที่สามารถคาดการณ์เวลาในการเดินทางล่วงหน้าได้ในระดับหนึ่ง ไม่ว่าจะ เป็น ในช่วงก่อนการเดินทาง หรือระหว่างการเดินทาง