

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้าง ที่สะพานมิตรภาพ ไทย-ลาว แห่งที่ 1

สายฟ้า ปถัมวงศ์ (Sayfah Pathammavong)<sup>1</sup>  
ธีรวัฒน์ เจริญราษฎร์ (Teerawat Charoenrat)<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถตู้รับจ้าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถตู้รับจ้าง 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ T-test ANOVA และ Multiple Regression ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ สัญชาติ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกันไป ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 1 หนองคาย-นครหลวงเวียงจันทน์ อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 1 หนองคาย-นครหลวงเวียงจันทน์ อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านความสามารถที่สัมผัสได้ รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือได้ ปัจจัยด้านความเข้าใจต่อจิตใจผู้อื่น ปัจจัยด้านความมั่นใจได้ และปัจจัยด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้สามารถเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 1 หนองคาย-นครหลวงเวียงจันทน์ คือ ผู้ประกอบการรถตู้รับจ้างควรมีการฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนเพื่อให้มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการบริการด้วยใจ และผู้ประกอบการรถตู้รับจ้างควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถตู้รับจ้างเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการรถตู้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, รถตู้รับจ้าง, สะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 1

<sup>1</sup> นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

## Abstract

The purpose of this study are: 1. to study the demographic factors whether can affect passengers' satisfaction and service quality of van services at the Thai-Lao First Friendship Bridge; 2. to study important factors and qualitative factors that can affect passengers' satisfaction and service quality of van services the Thai-Lao First Friendship Bridge. The research tool of the study is questionnaires which have been directly distributed to 385 van service customers for finding prospective results. The statistics used in this study are T-test, ANOVA and Multiple Regression. The results of the study revealed that: 1. the different demographic factors such as nationality, occupation and average monthly income can influence passengers' satisfaction and service quality of van services. The factors influencing passengers' satisfaction of van service at the Thai-Lao First Friendship Bridge, Nong Khai-Vientiane Capital were mainly personnel, followed by the process of service and facilities respectively and the factors influencing the service quality of van service at the Thai-Lao First Friendship Bridge, Nong Khai-Vientiane Capital were mainly perceptual ability, followed by reliability, understanding other people's minds, confidence and reaction to customers' need respectively. From these results, it is suggested that van service providers should train all employees in-charge to provide the same standard of service and serviced mind. For practical recommendations, this study should focus more on factors influencing passengers' decision making to use van service which would be a useful guideline for improving and developing van service meeting the needs of customers in the future.

**Keywords:** Satisfaction, Service Quality, Van Service, the Thai-Lao First Friendship Bridge

## 1. บทนำ

สะพานมิตรภาพ ไทย-ลาว แห่งแรก (1<sup>st</sup> Thai-Lao Friendship Bridge; **ຂົວມິດຕະພາບລາວ-ไทย 1**) เป็นสะพานข้ามแม่น้ำโขงขนาดใหญ่แห่งแรก โดยเชื่อมต่อเทศบาลเมืองหนองคายเข้ากับ นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศลาว หรือ ท่านาแล้ง-หนองคาย นอกจากนี้ยังมีสะพานมิตรภาพ ไทย-ลาว แห่งที่ 2 ด้วย ตัวสะพานมีความยาว 1,170 เมตร มีทางรถ 2 ช่องจราจรทางเดิน 2 ช่องทาง และทางรถไฟกว้าง 1.000 เมตร 1 ราง (การทอ่งเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดหนองคาย, 2563) ทำให้การคมนาคม การขนส่งผู้โดยสารมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เป็นปัจจัยที่จะสนับสนุนให้มีการเดินทางมากขึ้น ส่งผลให้มีการกระจายความเจริญ มีการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์มากขึ้น (สิทธา คำประสิทธิ์, 2559) โดยสังเกตได้จากสถิติรถยนต์และผู้โดยสารเดินทางเข้า-ออก ณ สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 1 มีจำนวนผู้โดยสาร ระหว่างปี 2559-2562 ประมาณปีละ 2,500,000 คน จึงทำให้เกิดธุรกิจรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพให้เข้าจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนตามสภาพเศรษฐกิจและค่านิยม โดยลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการรถตู้ร้อยละ 80 เป็นนักท่องเที่ยว และร้อยละ 20 เป็นลูกค้าภายในประเทศ ทำให้ธุรกิจรถเช่าได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่คนขับรถเป็นเจ้าของรถตู้ และการจดทะเบียนแบบบริษัทบริษัทรถเช่าและจ้างพนักงานขับ (ศุภกากรหนองคาย, 2562)

จากสถานการณ์ดังกล่าวบริษัทรถเช่าได้มีการแข่งขันที่รุนแรงมาก ดังเช่นความนิยมในการเลือกเช่ารถของลูกค้าที่ปรับเปลี่ยนไปตามความนิยมในแต่ละยุค ผู้ประกอบการจะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบให้ตรงกับความต้องการของตลาดตลอดเวลา เช่น รถต้องใหม่ ใช้น้ำมันดีเซลตามความนิยม ไม่ว่าจะ เป็น รถฮุนได สตาเลท รถตู้โตโยต้า ไฮเอซ ทำให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนที่สูง ส่วนผลตอบแทนนั้นเป็นแบบระยะยาว จากการที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวประเทศลาวเป็นจำนวนมาก จึงเป็นช่องทางให้ธุรกิจบริการเช่ารถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทย-ลาว แห่งที่ 1 หนองคาย-นครหลวงเวียงจันทน์ มีความหลากหลาย ทำให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสได้เลือกใช้บริการรถตู้อย่างหลากหลายเช่นกัน ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวในด้านการให้บริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่ารถตู้รับจ้าง ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ ของผู้ ประกอบการ รถตู้เป็นอย่างมาก (ศุภกากรหนองคาย, 2562)

ดังนั้นผู้ให้บริการรถตู้จึงต้องแข่งขันกับผู้ให้บริการบริการรถเช่าบริษัทอื่น เนื่องจากลูกค้ามีความต้องการเปลี่ยนไปตามความนิยม จึงทำให้ผู้ให้บริการรถตู้ตัดราคากันเองเพื่อให้ได้ลูกค้า ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการจึงสำคัญ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่ารถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทย-ลาว แห่งที่ 1 หนองคาย-นครหลวงเวียงจันทน์ เนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรงและการตัดราคามีผลเสียต่อผู้ประกอบการและอาจรวมถึงความประทับใจของนักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมรถเช่าในภาพรวม ซึ่งจำเป็นจะต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านประกอบกันเพื่อให้ธุรกิจหรือกิจการอยู่ได้และประสบความสำเร็จ

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้รับจ้าง ที่สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 1 หนองคาย-นครหลวงเวียงจันทน์
- 2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 1 หนองคาย-นครหลวงเวียงจันทน์

## 3. ทบทวนวรรณกรรม

### 3.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกประทับใจหรือผิดหวังของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่เคยมีประสบการณ์สัมผัสกับสิ่งนั้น ซึ่ง วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลสามารถวัดและเรียงลำดับตามความชอบได้ตามอรรถประโยชน์ (Utility Function) ซึ่งประกอบด้วย ดัชนีการวัดคุณภาพด้านต่างๆ ดังเช่นการวัดการให้บริการรถโดยสารผู้โดยสารจะวัดได้จาก 1. อัตราค่าโดยสาร 2. ระยะเวลาในการเดินทาง 3. ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการบนรถโดยสาร 4. ความปลอดภัยในการให้บริการ 5.3 ความสะอาดสบายในขณะที่ใช้บริการ 6. ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ 7. ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ 8. ผู้ให้บริการบนรถ ไม่ว่าจะเป็น พนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกประทับใจของผู้รับบริการ (ผู้โดยสาร) จากการให้บริการของผู้ประกอบในการให้บริการ

### 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

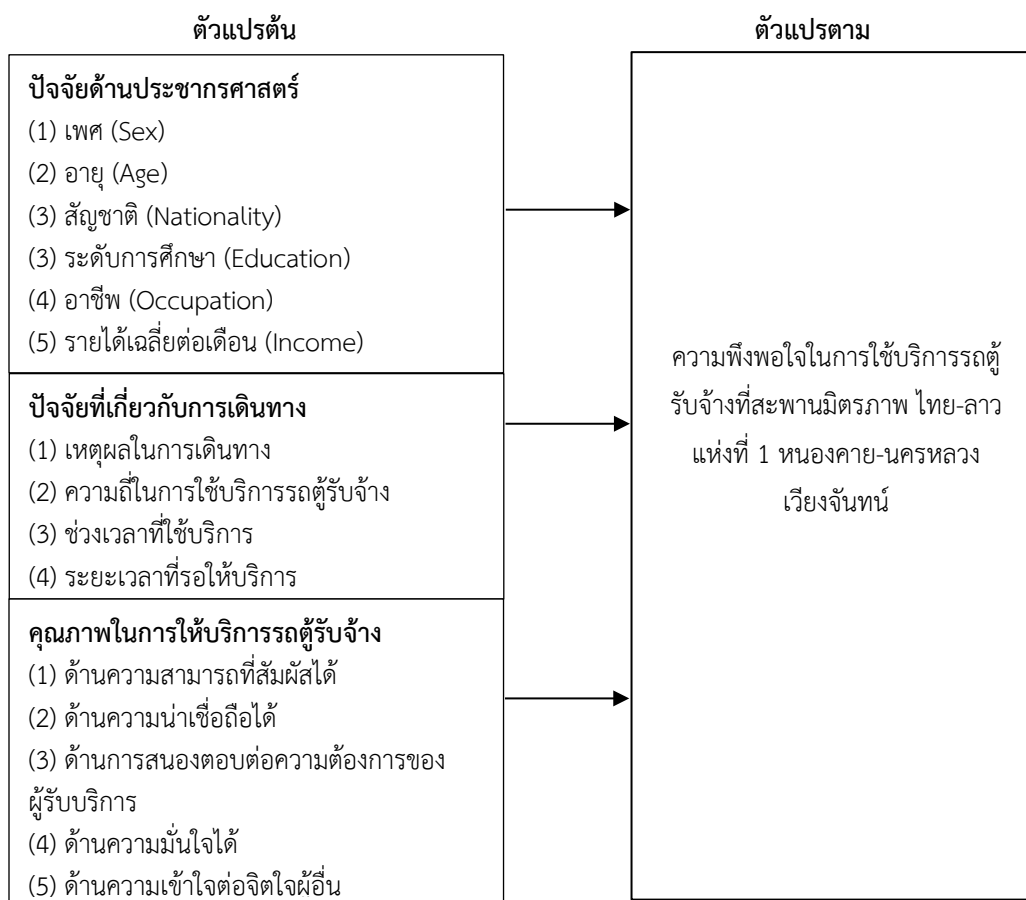
กันตสินี แสนสวัสต์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ กรณีศึกษา:สายปักธงชัย – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านบุคลากร อยู่ใน ระดับมาก, ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง, ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก, ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก, ด้านราคา อยู่ในระดับมาก, ด้านสภาพรถ อยู่ในระดับมากข้อมูลด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด, ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก, ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก, ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด, ด้านราคา อยู่ในระดับมาก, ด้านสภาพรถ อยู่ในระดับมากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ได้รับจริงและความคาดหวังต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ ในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพในปัจจุบัน รายได้ และภูมิภานา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางแตกต่างกัน มีผลต่อการบริการที่ได้รับจริงและความคาดหวังต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ ในเรื่อง วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ สภาพการจราจรขณะที่ใช้บริการ สัมภาระในการเดินทาง และจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ จากการศึกษาของงานวิจัยของ สุธินี ผลพานิช (2556) ได้ทำการศึกษาความ

พึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1. ผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านราคามากที่สุด 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า เพศอายุ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้ต่อเดือน และจำนวนใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

อีกทั้ง จากการศึกษางานวิจัยของ ลำไพ โยทะการี (2556) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร สาธารณะประจำทางจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร สาธารณะประจำทางจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความ พึงพอใจ ได้แก่ปัจจัยดังต่อไปนี้ 1. ด้านความสะดวกสบายคือไม่ต้องรอนาน มีความสะดวกในการเดินทาง ง่ายต่อการใช้บริการ และมีความเป็นส่วนตัว 2. ด้านความปลอดภัย คือ ความปลอดภัยในการเดินทาง ความน่าเชื่อถือของพนักงานขับรถ และมารยาทในการขับรถผู้โดยสารบนท้องถนน 3. ด้านความรวดเร็วคือ ความรวดเร็วในการเดินทางรถตู้ มีความตรงต่อเวลาในการเข้า – ออก และไม่เสียเวลานานในขั้นตอนการให้บริการ 4. ด้านสภาพของรถตู้โดยสารคือสภาพของรถตู้มีความสมบูรณ์แข็งแรงทั้งภายในและภายนอก ความสะอาดภายในของรถตู้และความใหม่ของรถตู้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความ สะดวกสบายด้านความรวดเร็วด้านสภาพของรถตู้โดยสารและด้านความปลอดภัย และตามที่ พรชัย สิงห์มณี (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของรถตู้สายห้วยยอด – ตรัง อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของรถตู้สายห้วยยอด – ตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลางทุกด้านโดยมีความพึงพอใจปานกลางด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านแผนการจัดการเดินทาง ด้านระบบการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ตามลำดับ 3. การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาสมมติฐาน ทั้งสิ้น 3 ข้อ ได้แก่สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน โดยอิงข้อมูลมาจากงานวิจัยของ สุธินี ผลพานิช (2556) และ พรชัย สิงห์มณี (2553) สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการเดินทางส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน โดยอิงข้อมูลมาจากงานวิจัยของกันต์สินี แสนสวัสดิ์ (2560) และ สมมติฐานที่ 3 คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน โดยอ้างอิงข้อมูลมาจากงานวิจัยของ พรชัย สิงห์มณี (2553)

### 3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการของผู้ประกอบการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทย-ลาว แห่งที่ 1 หนองคาย - นครหลวงเวียงจันทน์ จำนวน 385 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.961 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนอย่างน้อย 385 ตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน เป็นการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ Independent Sample T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอย เชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

### 5. ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทย-ลาว แห่งที่ 1 ได้ ดังนี้ ตารางที่ 1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน พบว่า สัญชาติ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัย เพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ Independent Sample T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ปัจจัยที่เกี่ยวกับการเดินทาง	ปัจจัยประชากรศาสตร์	นัยสำคัญทางสถิติ	สถิติที่ใช้
ด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	.637	Independent Sample T-Test
ด้านบุคลากร	เพศ	.242	Independent Sample T-Test
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เพศ	.540	Independent Sample T-Test
ด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ	.959	One-Way ANOVA
ด้านบุคลากร	อายุ	.356	One-Way ANOVA
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	อายุ	.694	One-Way ANOVA
ด้านกระบวนการให้บริการ	สัญชาติ	.680	Independent Sample T-Test
ด้านบุคลากร	สัญชาติ	.018* (สัญชาติลาว (mean = 3.95) > สัญชาติไทย (mean = 3.74))	Independent Sample T-Test
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สัญชาติ	.046* (สัญชาติลาว (mean = 3.60) > สัญชาติไทย (mean = 3.44))	Independent Sample T-Test
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา	.468	One-Way ANOVA
ด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา	.257	One-Way ANOVA
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับการศึกษา	.104	One-Way ANOVA
ด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ	.257	One-Way ANOVA
ด้านบุคลากร	อาชีพ	.058	One-Way ANOVA
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	อาชีพ	.008* (รับราชการ (mean = 3.64) > พนักงานรัฐวิสาหกิจ (mean = 3.51))	One-Way ANOVA
ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.534	One-Way ANOVA
ด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.524	One-Way ANOVA
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.031* (40,001 บาท ขึ้นไป (mean = 3.53) > 30,001 - 40,000 บาท (mean = 3.35))	One-Way ANOVA

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการเดินทาง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน พบว่า เหตุผลในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการรถตู้รับจ้าง ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยช่วงเวลาที่ใช้บริการ และระยะเวลาที่รอให้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ปัจจัยที่เกี่ยวกับการเดินทาง	ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทยลาวแห่งที่ 1	นัยสำคัญทางสถิติ	สถิติที่ใช้
ด้านกระบวนการให้บริการ	เหตุผลในการเดินทาง	.297	One-Way ANOVA
ด้านบุคลากร	เหตุผลในการเดินทาง	.011* (เดินทางต่อไปยังวังเวียง/หลวงพระบาง (mean = 3.92) > ประกอบธุรกิจ/ค้าขาย (mean = 3.63))	One-Way ANOVA
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เหตุผลในการเดินทาง	.766	One-Way ANOVA
ด้านกระบวนการให้บริการ	ความถี่ในการใช้บริการรถตู้รับจ้าง	.053	One-Way ANOVA
ด้านบุคลากร	ความถี่ในการใช้บริการรถตู้รับจ้าง	.049* (ทุกวัน (mean = 4.08) > ต่ำกว่าเดือนละ 1-2 ครั้ง (mean = 3.73))	One-Way ANOVA
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความถี่ในการใช้บริการรถตู้รับจ้าง	.125	One-Way ANOVA
ด้านกระบวนการให้บริการ	ช่วงเวลาที่ให้บริการ	.619	One-Way ANOVA
ด้านบุคลากร	ช่วงเวลาที่ให้บริการ	.431	One-Way ANOVA
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ช่วงเวลาที่ให้บริการ	.921	One-Way ANOVA
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาที่รอให้บริการ	.217	One-Way ANOVA
ด้านบุคลากร	ระยะเวลาที่รอให้บริการ	.558	One-Way ANOVA
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระยะเวลาที่รอให้บริการ	.738	One-Way ANOVA

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 สมมติฐานที่ 3 คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน พบว่า คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้าง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถพยากรณ์ทำนายคุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้าง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 ได้ร้อยละ 54.50 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1	ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SE	T-Test	นัยสำคัญทางสถิติ
ค่าคงที่ (constant)	1.046	.127	8.251	.000*
ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ (X <sub>1</sub> )	.025	.028	.887	.376
ด้านความน่าเชื่อถือได้ (X <sub>2</sub> )	.132	.034	3.851	.000*
ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (X <sub>3</sub> )	.059	.034	1.751	.081
ด้านความมั่นใจได้ (X <sub>4</sub> )	.249	.037	6.792	.000*
ด้านความเข้าใจต่อจิตใจผู้อื่น (X <sub>5</sub> )	.261	.035	7.552	.000*

R square = 0.545      F = 90.777      Sig = 0.000\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้าง กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจต่อจิตใจผู้อื่น มีนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้าง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสามารถที่สัมผัสได้ และด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้าง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 ได้ร้อยละ 54.50 (R square = 0.545) และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 1.046 + .025 (X_1) + .132 (X_2) + .059 (X_3) + .249 (X_4) + .261 (X_5)$$

โดยที่ Y คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1

$X_1$  คือ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้

$X_2$  คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้

$X_3$  คือ ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

$X_4$  คือ ด้านความมั่นใจได้

$X_5$  คือ ด้านความเข้าใจต่อจิตใจผู้อื่น

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทยลาว แห่งที่ 1 สามารถแยกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้ คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทยลาว แห่งที่ 1 ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า สถานีขนส่งโดยสารมีห้องน้ำที่มีความสะอาด อีกทั้งมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ และสภาพภายในรถตู้โดยสารมีความสะอาด/ไม่มีกลิ่นเหม็น จึงควรมีการมุ่งเน้นความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าใจถึงจิตใจผู้อื่นในระดับมาก เนื่องจากมีการบริการห้องน้ำที่มีความสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทยลาว แห่งที่ 1 ด้านความน่าเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งยังมีระบบการคิดค่าโดยสารที่มีความเป็นมาตรฐาน และรถตู้โดยสารเข้า-ออกสถานีตรงตามเวลาที่กำหนด จึงควรมีการมุ่งเน้นการทำงานที่ตรงต่อเวลาในการทำงานเป็นประจำและต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐานตรา จันทระเกตุ (2554) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าใจถึงจิตใจผู้อื่นในระดับมาก เนื่องจากพนักงานการทำงานที่ตรงต่อเวลาในการทำงาน และมีรถยนต์โดยสารประจำทาง ของบริษัท ขนส่ง จำกัด เข้าออกตรงตามเวลาที่กำหนด คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทยลาว แห่งที่ 1 ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่มาขอใช้บริการและมีความตั้งใจในการทำหน้าที่เป็นอย่างดี อีกทั้งตารางเวลาเดินทางของรถตู้รับจ้างมีความสะดวกต่อการใช้บริการ จึงควรมีการมุ่งเน้นการคำนึงถึงความสะดวกสบาย ร้อย ห่วงน้ำถูกสุขลักษณะ เน้นความหรูหราของยานพาหนะ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นประจำและต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันนภัสร์ บุตราช (2560) ได้ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางและสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า



ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานมีการคำนึงถึงความสะดวกเรียบร้อย ห้องน้ำถูกสุขลักษณะ เน้นความหรูหราของยานพาหนะ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้มีความสะดวกต่อการใช้บริการ คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทยลาว แห่งที่ 1 ด้านความมั่นใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อีกทั้งสภาพของรถยนต์โดยสารมีความปลอดภัยในการเดินทาง และระบบขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นมาตรฐาน จึงควรมีการมุ่งเน้นให้พนักงานมีการช่วยเหลือลูกค้าได้เป็นอย่างดี และมีอัธยาศัยที่ดีต่อลูกค้าด้วย รถให้ความปลอดภัย ไม่ประมาทเป็นประจำและต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานุตรา จันทระเกตุ (2554) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจของผู้อื่นในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานมีการช่วยเหลือลูกค้าได้เป็นอย่างดี และมีอัธยาศัยที่ดีต่อลูกค้าด้วย รถให้ความปลอดภัย ไม่ประมาท การกำหนดอัตราความเร็วที่มีความเหมาะสม เป็นต้น คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทยลาว แห่งที่ 1 ด้านความเข้าใจต่อจิตใจผู้อื่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิดและพนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในงานบริการดี อีกทั้งข้อมูลที่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตรงกับความต้องการ จึงควรมีการมุ่งเน้นให้พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานุตรา จันทระเกตุ (2554) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า ความเข้าถึงจิตใจของผู้อื่นในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า บริษัทรถเช่ามีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันซึ่งไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งมีขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน และค่าใช้จ่ายในการให้บริการของบริษัทรถเช่ามีความเหมาะสม จึงควรพัฒนาด้านกระบวนการให้บริการโดยมุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการและการมีค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสมและทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกคุ้มค่าที่ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุชรา สนใจ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (MRT) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (MRT) ในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (MRT) มีมาตรฐานในการให้บริการ และมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับการเดินทาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรของบริษัทรถเช่าให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน อีกทั้งมีบุคลิกภาพที่ดีและการวางตัวอย่างเหมาะสม โดยที่บริษัทรถเช่ามีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการอยู่เสมอ จึงควรพัฒนาบุคลากรให้มีการบริการอย่างเพียงพอ และรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการในภาพรวมต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีญา หมดหลี (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท วีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุโขทัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางของบริษัท วีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุโขทัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรถโดยสารประจำทางมีบุคลากรให้การบริการที่เพียงพอ และมีการให้บริการที่เหมาะสม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า บริษัทรถเช่ามีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้โทรศัพท์ ตู้เอทีเอ็ม ร้านค้า ไว้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ อีกทั้งยังมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ในอาคารที่พักผู้โดยสารอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และอาคารที่พักผู้โดยสารและบริเวณโดยรอบมีความสะอาดไม่มีมลพิษ จึงควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายให้กับลูกค้าได้ใช้บริการ เพื่อความสะดวกในการเดินทางเป็นประจำ และดำเนินการต่อเนื่องจากที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุชรา สนใจ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (MRT) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (MRT) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสถานีรถไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายให้กับลูกค้าได้ใช้บริการ เพื่อความสะดวกในการเดินทาง

## ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาว แห่งที่ 1 แตกต่างกัน พบว่า สัญชาติ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การที่ผู้ใช้บริการ มีสัญชาติ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้น จะมีความต้องการตามคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่ต่างกัน มีความคาดหวังแตกต่างกัน จึงส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน จึงควรมีกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดโดยใช้สิ่งอำนวยความสะดวกหรือตัวราคาพิเศษ สำหรับลูกค้าที่มีสัญชาติ และอาชีพ ที่อาจจะได้รับบริการเพิ่มเติมแบบพิเศษและแบบเฉพาะเจาะจงแตกต่างกันกับลูกค้าผู้ใช้บริการทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุขรา สนใจ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (MRT) พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายให้กับลูกค้าได้ใช้บริการ เพื่อความสะดวกในการเดินทาง

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการเดินทาง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน พบว่า เหตุผลในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการรถตู้รับจ้าง ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มีเหตุผลในการเดินทางมักมีความต้องการความเร็วในการเดินทางที่ต่างกันตามเหตุผลของแต่ละบุคคล อีกทั้งความถี่ในการใช้บริการรถตู้รับจ้างนั้น สำหรับลูกค้าที่เคยใช้บ่อยครั้ง กับเคยใช้นาน ๆ ครั้ง จะมีความรู้สึกและประสบการณ์ที่ต่างกัน จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานุตรา จันทร์เกตุ (2554) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าใจจิตใจของผู้อื่น เป็นสิ่งที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน พบว่า คุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้าง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถพยากรณ์ทำนายคุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้าง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 ได้ร้อยละ 54.50 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจต่อจิตใจผู้อื่น เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุขรา สนใจ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (MRT) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการนั้นล้วนได้รับอิทธิพลมาจากคุณภาพการให้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี มีสัญชาติไทย จบระดับการศึกษานอนปริญญา หรือ ปวส. ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท/เดือน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทยลาว แห่งที่ 1 เพราะต้องการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และพึงพอใจการให้บริการรถตู้รับจ้างอยู่ในระดับมากเช่นกัน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 ได้แก่ สัญชาติ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการรถตู้รับจ้าง และคุณภาพในการให้บริการรถตู้รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และพึงพอใจการให้บริการรถตู้รับจ้างอยู่ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้น เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการรถตู้รับจ้าง จึงควรทำการฝึกอบรมพนักงานเพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการต่อไป และเป็นการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2. จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ผู้ประกอบการรถตู้รับจ้าง จึงควรมีการปรับปรุงการให้บริการจากบุคลากร และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกอยู่เสมอ เช่น พนักงานควรพูดจาสุภาพ เหมาะสม ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ผู้รับบริการได้ทราบ เพื่อให้เกิดความประทับใจเพราะพนักงานมีอิทธิพลเป็นอย่างมากในการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถตู้และรถโดยสารของผู้โดยสาร กรณีศึกษาจุด ผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการตลาดของผู้ประกอบการให้กลุ่มผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ในทันที

2. ควรทำการศึกษา เพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ปัจจัยประชากรศาสตร์ของแต่ละกลุ่มลูกค้าจำแนกตามสัญชาติ ระดับรายได้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ อาจส่งผลการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุง การให้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทย-ลาว แห่งที่ 1 ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

## 7. บรรณานุกรม

- กันต์สินี แสนสวัสดิ์. (2560). การศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ กรณีศึกษา: สายปัดธงชัย – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดหนองคาย, 2563. ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจังหวัดหนองคาย. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <https://www.facebook.com/pg/nongkhai tourist/posts/>. สืบค้นวันที่ 1 เมษายน 2563.
- ฐานุดตรา จันทระเกตุ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นันทปภัทร์ บุตราช. (2560). การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางและสายการบินต้นทุนต่ำ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุษรา สนใจ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (MRT) ยุภาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เกษตรศาสตร์.
- พรชัย สิงห์มณี. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของรถตู้สายห้วยยอด – ตรัง อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ลำไพ โยทะการี. (2556). คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร สาธารณะประจำทางจังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น). สุลกากรหนองคาย. (2562). ความนิยมในการเลือกเช่ารถ. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <http://www.dannongkhai.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538828631>. สืบค้นวันที่ 1 เมษายน 2563.
- สิทธา คำประสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธินี ผลพานิช. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการกรุงเทพมหานคร. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาริยา หมัดหลี. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท วีระกร จำกัดเส้นทางหาดใหญ่-สุโขทัย. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*. Essex: Prentice Hall.