



พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย

The Behavior and Satisfaction in using of Loei Bus Terminal

จิราพัฒน์ ดวงล้อมจันทร์¹ สุชาติรัตน์ พลนวล² ปรียาพร พิชิตรานนท์³

E-mail: ploydojo@gmail.com

โทรศัพท์: 09-2536-2292

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย และ 3) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One -Way ANOVA (F-test) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า 1) อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งในการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้บริการที่มี เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ผู้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อเดินทางกลับภูมิลำเนา ในช่วงวันและเวลาที่ให้บริการไม่แน่นอน จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยไม่ได้ใช้บริการในวันใดเป็นประจำ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยจำนวน 101-200 บาท ต่อสัปดาห์ 3) ผู้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จัก ผู้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้บริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, สถานีขนส่งผู้โดยสาร,

Abstract

A study on The Behavior and Satisfaction in using of Loei Bus Terminal has the following objectives:

- 1) To study the behavior in using of Loei bus terminal.
- 2) To study the satisfaction in using of Loei bus terminal.
- 3) To compare general data with the level of satisfaction in using of Loei bus terminal..

The research employed a quantitative research method with a sample group of 400 passengers non-probability sampling and accidental sampling techniques. Data was collected through a questionnaire, and

¹ นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

² อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics to test the hypothesis by t-test and one-way ANOVA (f-test) Using ready-made computer programs to analyze data. In addition, the satisfaction in using the Loei bus terminal was analyzed in all 5 aspects, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, And Empathy.

The research findings indicate that 1) Different ages, statuses, education, occupations, and average monthly income had different satisfaction in using the services of Loei bus terminal, The statistical significance at the 0.05, which in testing the hypothesis. It was found that service users of different genders were satisfied with the services of Loei bus terminal. no different statistically significant at the 0.05. 2) Most passengers used the service for occasional travel to their hometown during uncertain days and times, with an average weekly expenditure of 101-200 baht. 3) Users of Loei bus terminal satisfaction with the overall service quality was at a high level. When considering each aspect, it was found that, Reliability was the highest, followed by Assurance, Empathy, Responsive, and Tangibles.

Keywords: service behaviors, satisfaction of service users, bus station

ความเป็นมาของปัญหา

ธุรกิจการขนส่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ และเป็นฟันเฟืองในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้มีการเติบโต และสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก (THE BANGKOK INSIGHT, 2562) อีกทั้งยังมีความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง จึงต้องอาศัยการขนส่งในการนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดหมายปลายทาง นอกจากนั้นการขนส่งยังช่วยกระตุ้นให้เศรษฐกิจเกิดการเติบโตและสร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในปัจจุบันการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความสะดวกสบายมากขึ้น ทำให้เกิดความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการสร้างงาน การสร้างอาชีพให้แก่คนในท้องถิ่น และกระจายรายได้ไปยังภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งรูปแบบการเดินทางประกอบด้วยการขนส่งทางบก ซึ่งมีทั้งการเดินทางทางถนนและระบบราง การขนส่งทางน้ำและการขนส่งทางอากาศ โดยการขนส่งทางบก ทางถนนได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก (บริษัท ดี.ที.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด มหาชน, 2563) เนื่องจากมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็ว สามารถให้บริการถึงที่แบบ Door to Door ซึ่งองค์ประกอบในการขนส่งทางบก ทางถนน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ รถโดยสาร เส้นทาง และสถานีขนส่งผู้โดยสาร (บริษัท ขนส่ง จำกัด, 2557)

สถานีขนส่งผู้โดยสารเป็นศูนย์รวม กระจาย สับเปลี่ยน จุดขึ้น-ลงรถ และจุดพักคอยสำหรับการขนส่งผู้โดยสาร มีสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการต่าง ๆ สำหรับผู้โดยสาร เช่น ที่นั่งพักห้องสุขา จุดนัดพบ จุดประชาสัมพันธ์ จุดบริการอาหารและเครื่องดื่ม ไว้สำหรับผู้ใช้บริการ โดยจะมีการเก็บค่าใช้สถานีจากผู้ประกอบการรถโดยสาร ตามประเภทของรถโดยสารที่เข้ามาใช้สถานี ตามข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางบก โดยกรมการขนส่งจะทำหน้าที่กำกับดูแลสถานีขนส่งทั่วประเทศ (บริษัท ขนส่ง จำกัด, 2557)

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ตั้งอยู่ที่ตำบลกุดป่อง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย กำกับดูแลโดยสำนักงานการขนส่งทางบก จังหวัดเลย และสำนักงานเทศบาลเมืองเลย มีบทบาทในการดูแลปรับปรุงและซ่อมแซม แต่ในปัจจุบันโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ยังขาดการดูแลและไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้ง ยังเกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่น ถนนบริเวณโดยรอบสถานีชำรุด ไม่มีตารางเวลาและอัตราค่าโดยสารแสดงอย่างชัดเจน ที่นั่งรอรถไม่เพียงพอ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ห้องน้ำที่ไม่สะอาดและไม่เพียงพอต่อความต้องการ ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ และขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล

สถานีขนส่งผู้โดยสารเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการเดินทางที่ช่วยให้ผู้ที่ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ในการพัฒนาจึงจำเป็นต้องต้องทราบถึงความพึงพอใจที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น



ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย เพื่อนำผลของการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย
3. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลยในปี พ.ศ.2565 จำนวน 164,250 คน (นราพร อุทาทิศ, 2566)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย จากจำนวนประชากรคือ 164,250 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณโดยทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัดของ Taro Yamane โดยมีระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ดังนี้

จากสูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความน่าจะเป็นของความผิดพลาด/ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้จะได้ว่า

$$n = \frac{164,250}{1 + 164,250(0.05)^2}$$

$$n = 399.02$$

$$n \approx 400$$

ดังนั้นจากการคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวแล้วพบว่า ต้องทำการสำรวจตัวอย่างในการวิจัย เท่ากับ 399.02 ตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยใช้วิธีเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จนครบจำนวน 400 ตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ขวสาร วรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสรุปเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed-ended question) ประกอบด้วยคำถามต่อไปนี้ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา อาชีพ และรายได้ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed-ended question) ประกอบด้วยคำถามต่อไปนี้ วัตถุประสงค์และเหตุผลในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่ใช้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบมาตราวัดของโมเดล SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ เป็นคำถามเชิงบวก คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ประกอบด้วยคำถาม 5 ด้านดังต่อไปนี้ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended question)

3.1 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้มีเครื่องมือหลัก คือแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมีตัวแปรในการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานะภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นชุดแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นชุดแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย จำนวน 30 ข้อ ครอบคลุมลักษณะความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended question)

3.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าหลักการแนวคิด ทฤษฎี จากตำราเอกสาร วารสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลเพื่อกำหนดนิยามเป็นขอบเขตเนื้อหาและเป็นโครงสร้างของเครื่องมือให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.2.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย

3.2.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมและถูกต้อง พร้อมนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจนตามจุดมุ่งหมายของงานวิจัย โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและให้คะแนนแบบสอบถามฉบับร่าง

3.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of alpha) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นจะต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.8 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามน่าเชื่อถือ ผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้



สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เพื่อวัดความสอดคล้องกันระหว่างแต่ละตอนในแบบสอบถาม ทำให้ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม คือความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.975

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Method) จากแหล่งข้อมูล 2 แบบ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง วารสาร และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่แจกแบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลและเผยแพร่หรือแชร์ให้กับผู้กรอกแบบสอบถามโดยการผ่านสังคมออนไลน์ของประชากรที่เคยใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลยและผู้คาดว่าจะใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ผู้ศึกษาเลือกใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เนื่องจากเป็นวิธีเก็บข้อมูลที่ทำให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการและได้ขนาดตัวอย่างจำนวนมาก ในระยะเวลาที่จำกัด รวมถึงผู้ศึกษาสามารถนำข้อมูลไปใช้โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติผ่านทางโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้อย่างรวดเร็ว

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนดังนี้

5.1 นำแบบสอบถามผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทางด้านการตรวจสอบแบบสอบถาม จากนั้นนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด

5.2 รวบรวมแบบสอบถามที่ทำการเก็บตัวอย่างและตรวจสอบความถูกต้อง

5.3 นำแบบสอบถามทำการลงรหัสและบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	129	32.30
หญิง	271	67.80
รวม	400	100.00
อายุ		
15-20 ปี	141	35.30
21-30 ปี	184	46.00
31-40 ปี	53	13.30
41-50 ปี	19	4.80
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	3	0.80
รวม	400	100.00
สถานภาพ		
โสด	339	84.80
สมรส	58	14.50
หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	3	0.80



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	5	1.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	28	7.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	89	22.30
อนุปริญญา/ ปวส.	22	5.50
ปริญญาตรี	249	62.30
ปริญญาโท	7	1.80
รวม	400	100.00
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	279	69.80
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	4.00
พนักงานบริษัทเอกชน	36	9.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	45	11.30
รับจ้างทั่วไป	24	6.00
รวม	400	100.00
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	199	49.80
5,001-10,000 บาท	121	30.30
10,001-20,000 บาท	58	14.50
มากกว่า 20,000 บาท	22	5.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 คน มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือช่วงอายุ 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.30 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 14.50 การศึกษาอยู่ในระดับชั้นปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 22.30 เป็นนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 69.80 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 5,001 ถึง 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย

พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์		
เพื่อเดินทางไปศึกษา	75	18.80
เพื่อเดินทางไปทำงาน	23	5.80



ตารางที่ 2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อเดินทางกลับภูมิลำเนา	180	45.00
เพื่อเดินทางท่องเที่ยว	103	25.80
เพื่อไปเยี่ยมญาติ	19	4.80
รวม	400	100.00
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อสัปดาห์		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 บาท	111	27.80
101 - 200 บาท	133	33.30
201 - 300 บาท	53	13.30
301 - 400 บาท	28	7.00
401 - 500 บาท	29	7.30
มากกว่า 500 บาทขึ้นไป	46	11.5
รวม	400	100.00
จำนวนครั้งที่เดินทางต่อสัปดาห์		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	300	75.00
3 - 5 ครั้ง	59	14.80
6 - 8 ครั้ง	11	2.80
8 - 10 ครั้ง	5	1.30
มากกว่า 10 ครั้ง	25	6.30
รวม	400	100.00
วันที่ใช้บริการ		
วันจันทร์ - ศุกร์	59	14.80
วันเสาร์ - อาทิตย์	109	27.30
วันหยุดนักขัตฤกษ์	54	13.50
ไม่ได้ใช้บริการในวันใดเป็นประจำ	178	44.50
รวม	400	100.00
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		
ช่วงเช้า 05.00 น. - 09.00 น.	59	12.40
ช่วงสาย 09.01 น. - 12.00 น.	89	18.70
ช่วงเที่ยง 12.01 น. - 14.00 น.	79	16.60
ช่วงบ่าย 14.01 น. - 17.00 น.	61	12.80
ช่วงค่ำ 17.01 น. - 20.00 น.	49	10.30
ช่วงวันและเวลาไม่แน่นอน	138	29.10
รวม	475	100



จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการมากที่สุดคือ เพื่อเดินทางกลับภูมิลำเนา คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ เพื่อเดินทางท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 25.8 มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยจำนวน 101-200 บาท ต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 บาทคิดเป็นร้อยละ 27.80 มีการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 14.80 วันที่ใช้บริการไม่ได้ใช้บริการในวันใดเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาคือ วันเสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 27.30 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ มีการใช้บริการในช่วงวันและเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 29.10 รองลงมาคือช่วงสาย 09.01 น. - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18.70

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	3.31	0.77	ปานกลาง
1. มีรถโดยสารเพียงพอต่อความต้องการในการเดินทาง	3.43	0.93	มาก
2. ห้องสุขามีความสะอาด เพียงพอ และปลอดภัย	2.87	0.99	ปานกลาง
3. มีร้านจำหน่ายสินค้าให้เลือกหลากหลาย	3.13	0.95	ปานกลาง
4. มีช่องจำหน่ายตั๋ว/จองตั๋วที่เพียงพอ	3.49	0.98	มาก
5. มีที่นั่งพักของผู้ใช้บริการระหว่างรอรถโดยสาร	3.25	1.07	ปานกลาง
6. มีสัญลักษณ์บอกทางต่าง ๆ ที่มีความถูกต้อง	3.40	0.96	ปานกลาง
7. บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารมีความสะอาดและปลอดภัย	3.12	1.02	ปานกลาง
8. สถานที่ตั้งของสถานีขนส่งผู้โดยสารอยู่ใกล้ที่ชุมชน	3.70	0.98	มาก
9. มีลานจอดรถสำหรับผู้รับ-ส่งโดยสารที่เพียงพอ	3.43	0.99	มาก
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ (Reliability)	3.55	0.81	มาก
1. พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	3.62	0.87	มาก
2. เวลาการออกเดินทางของรถโดยสารตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	3.50	0.98	มาก
3. มีการแจ้งเวลาออกรถให้ทราบล่วงหน้า	3.63	0.98	มาก
4. มีพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.50	0.93	มาก
5. พนักงานสามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	3.51	0.95	มาก
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	3.41	0.84	มาก
1. มีความสะดวกรวดเร็ว แม่นยำในการให้บริการ	3.53	0.85	มาก
2. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.60	0.91	มาก
3. พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.39	0.96	ปานกลาง
4. มีช่องทางในการร้องเรียนและให้คำแนะนำ	3.30	1.04	ปานกลาง
5. การให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของลูกค้า	3.28	1.02	ปานกลาง
การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)	3.50	0.81	มาก
1. พนักงานมีความเข้าใจที่ตรงกันในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	3.66	0.87	มาก
2. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดให้บริการของสถานีตรงตามกำหนด	3.62	0.94	มาก
3. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการเดินทาง	3.59	0.93	มาก
4. พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.45	0.95	มาก
5. ได้รับความร่วมมือต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเป็นอย่างดี	3.51	0.92	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
6. มีพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.19	1.09	ปานกลาง
การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Empathy)	3.48	0.83	มาก
1. พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี มีความเต็มใจในการให้บริการ	3.56	0.92	มาก
2. ได้รับคำตอบและคำแนะนำจากพนักงานทุกครั้งที่มีข้อสงสัยหรือมีปัญหา	3.52	0.98	มาก
3. การนำความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนของผู้โดยสารมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	3.36	0.95	ปานกลาง
4. พนักงานให้ความช่วยเหลือต่อผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้พิการทางสายตา เป็นต้น	3.43	0.95	มาก
5. พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ เช่น การจำหน่ายตั๋วโดยสารตามลำดับคิว	3.55	0.97	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ตั้งของสถานีขนส่งผู้โดยสารอยู่ใกล้ที่ชุมชน ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.98) มีช่องจำหน่ายตั๋ว/จองตั๋วที่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.98) มีลานจอดรถสำหรับผู้รับ-ส่งโดยสารที่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.99) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการแจ้งเวลาออกรถให้ทราบล่วงหน้า ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.98) มีพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.87) พนักงานสามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.95) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.91) มีความสะดวกรวดเร็วแม่นยำในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.85) พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.96) ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความเข้าใจที่ตรงกันในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.87) ระยะเวลาในการเปิด-ปิดให้บริการของสถานีตรงตามกำหนด ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.94) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำการเดินทาง ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี มีความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.92) พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ เช่น การจำหน่ายตั๋วโดยสารตามลำดับคิว ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.97) ได้รับคำตอบและคำแนะนำจากพนักงานทุกครั้งที่มีข้อสงสัยหรือมีปัญหา ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท เนื่องจากเพศหญิงแสดงความรู้สึก อารมณ์อ่อนไหว และเข้าใจอารมณ์ ซึ่งเพศหญิงนำมาคิดได้อย่างรวดเร็วดีกว่าเพศชาย จึงทำให้เพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าเพศชาย โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีอายุระหว่าง 21-30 ปี กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลยเป็นตัวกลางในการเดินทางนำพาไปยังแหล่งต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ พรหมศิริ ปานเจริญ และพัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 16-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-25,000 บาท และดวงสมร เนียมมนัสน์ และสุภา ทองคง (2556) พฤติกรรมและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) ที่กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางกลับภูมิลำเนา มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางระหว่าง 101 - 200 บาท จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยวันที่ใช้บริการไม่ได้ใช้บริการในวันใดเป็นประจำ และช่วงวันและเวลาไม่แน่นอน เนื่องจาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ที่เดินทางกลับภูมิลำเนาในช่วงวันหยุด จึงแสดงถึงวันที่ใช้บริการที่ไม่ได้ใช้บริการในวันใดเป็นประจำ ทำให้มีจำนวนในการเดินทางน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งคิดตามระยะทางในการเดินทาง อยู่ระหว่าง 101 - 200 บาท (ราคา 101 - 200 บาทเป็นราคาค่าบริการตลอดเส้นทางในการให้บริการ) จำนวน ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริยุญา คลื่นแก้ว (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการไม่เกิน 10 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาที่ใช้บริการเป็นประจำคือ 06.00 น.- 08.00 น. โดยไม่ได้ใช้บริการวันใดเป็นประจำ และมีวัตถุประสงค์เดินทางเพื่อไปสถานที่ทำงาน

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคุณภาพของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ตามลำดับดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ได้รับทราบถึงการแจ้งเวลาออกรถให้ทราบล่วงหน้าของบริษัทรถโดยสารในแต่ละสาย และมีพนักงานที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง จึงทำให้ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับพิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่กล่าวว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานมีความรู้ความสามารถในเรื่องการแก้ไขปัญหาและการให้บริการของพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามเวลาเป็นไปตามขั้นตอนการทำงาน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ และจักรพันธ์ คันทะ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของสถานีรถไฟหัวลำโพง ที่กล่าวว่า ด้านความเชื่อถือที่ไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก คือพนักงานของสถานีรถไฟหัวลำโพงให้บริการด้วยความรอบคอบและถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้โดยสารไว้ พนักงานจำหน่ายตั๋วตามเวลาของรถในแต่ละสายที่ระบุไว้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการจากพนักงานที่มีความเข้าใจที่ตรงกัน ทำให้ผู้ใช้บริการได้ข้อสงสัยในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการโดยพนักงานมีการให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ จักรพันธ์ คันทะ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

คุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของสถานีรถไฟหัวลำโพง คุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของสถานีรถไฟหัวลำโพงโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดีอย่างเสมอภาค ความรู้ของพนักงานที่สามารถตอบข้อสงสัยแก่ผู้โดยสารได้อย่างแจ่มแจ้ง ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ และ ณัฏฐวรรณ์ แก้วเมือง (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับคำแนะนำในการให้บริการที่ดีจากพนักงานรถไฟฟ้าและการมีระบบรถไฟฟ้าที่มีความทันสมัย ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการได้รับการบริการจากพนักงานที่มีอัธยาศัยไมตรี มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ไม่แบ่งแยกชนชั้นในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ วิณรัตน์ ภูพานิชย์กิจ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทำให้รับรู้ถึงความเป็นมิตร มีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้า สุภาพและดูแลและห่วงใยลูกค้าเป็นอย่างดี จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และณัฏฐวรรณ์ แก้วเมือง (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถให้คำแนะนำรายละเอียดการเดินทางได้ มีการดูแลเอาใจใส่ และแก้ไขปัญหาต่อผู้โดยสารอย่างเต็มที่ และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากพนักงานมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมและมีความแม่นยำที่จะให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ จักรพันธ์ คันทะ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของสถานีรถไฟหัวลำโพง ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของสถานีรถไฟหัวลำโพง โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ ความกระตือรือร้นของพนักงานที่จะให้บริการ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และณัฏฐวรรณ์ แก้วเมือง (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับมาก คือ มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดมีช่องทางการร้องเรียนให้คำแนะนำที่หลากหลาย พนักงานในแต่ละสถานีให้บริการที่สุภาพอ่อนน้อม และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย สถานีขนส่งผู้โดยสารตั้งอยู่ใกล้ชุมชน ง่ายต่อการเดินทางและสะดวกสบายต่อผู้ที่ต้องการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับพรหมศิริ ปานเจริญ และพัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่กล่าวว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์ระหว่างด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS อยู่ในระดับปานกลาง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจคุณภาพของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ พัทธธากานต์ โสภณชาวกุล (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของรถโดยสารประจำทางขนาดเล็กสาย 36 กรุงเทพฯ-รังสิต-สตึก พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการรถโดยสารขนาดเล็กสาย 36 กรุงเทพฯ-สตึก-รังสิต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ที่มีอายุ สถานภาพ การศึกษาอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับอารีรัตน์ ศรีทับ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศประจำทางของผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่แห่งที่ 1 จังหวัดสงขลาในด้านทางกายภาพและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปผลการวิจัย

ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับชั้นปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางกลับภูมิลำเนา มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยจำนวน 101-200 บาท ต่อสัปดาห์ มีการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ไม่ได้ใช้บริการในวันใดเป็นประจำ มีการใช้บริการในช่วงวันและเวลาที่ไม่แน่นอน ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลยอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จัก ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ควรดูแลความสะอาดของห้องสุขา จัดให้มีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ และมีความปลอดภัย
2. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย ควรให้ความสำคัญกับความสะอาดและความปลอดภัยภายในบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป
1. ควรศึกษาถึงความต้องการ อุปสรรคและปัญหาในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเลย เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารยิ่งขึ้น
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในเขตพื้นที่จังหวัดเลยเพียงจังหวัดเดียว เพื่อให้เกิดประโยชน์ เกิดการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศ ผู้วิจัยควรทำการวิจัยและศึกษาในพื้นที่อื่นๆ
3. ควรเก็บแบบสอบถามในช่วงวันและเวลาที่เท่ากันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่หลากหลายและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จักรพันธ์ คันทะ. (2564). **คุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของสถานีรถไฟหัวลำโพง**. <<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-2/6114993896.pdf>> (สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2566).

ณัฐวรวัฒน์ แก้วเมือง. (2566). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. <<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin10/6314154127.pdf>> (สืบค้นเมื่อ วันที่ 14 กันยายน 2566).

ดวงสมร เนียมมนต์ และสุภา ทองคง. (2556). **พฤติกรรมและการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี)**. <<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2381/1/>> (สืบค้นเมื่อ วันที่ 25 สิงหาคม 2566).



- บริษัทขนส่ง จำกัด. (2557). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่ง**. <<http://home.transport.co.th/index.php/th/executive/ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่ง>> (สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566).
- บริษัท ดี.ที.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน). (2563). **ประเภทของการขนส่ง**. <<https://www.dtc.co.th/ความรู้โลจิสติกส์/การขนส่งมีกี่ประเภท/>> (สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566).
- พัทธธากานต์ โสภณชาว์กุล. (2563). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้จ่ายส่วนประสมการตลาดของรถโดยสารประจำทางขนาดเล็กสาย36 กรุงเทพฯ-รังสิต-สัทธิบ**. <https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MBA/2563/F_Patthakarn_Sophonchaowgul.pdf> (สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2566).
- พรหมศิริ ปานเจริญ และ พัฒน์ พิสิษฐเกษม. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS**. <<https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/jdbs/article/download/366/262/>> (สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2566).
- พิมพ์ชนก อรรถวิเวก. (2562). **การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส**. <<https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/3104/1/TP%20BM.034%202562.pdf>> (สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2566).
- วินารัตน์ ภูพัฒน์ชัยกิจ. (2559). **คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย**. <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3424/3/winarat_poow.pdf> (สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2566).
- ศิริกัญญา คลื่นแก้ว. (2564). **ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม**. <<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin92/6214154720.pdf>> (สืบค้นเมื่อ 24 กันยายน 2566).
- อารีรัตน์ ศรีทับ. (2564). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศประจำทางของผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร**. <<http://irithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1814/1/gsg21110014.pdf>> (สืบค้นเมื่อ 24 กันยายน 2566).
- Thebangkokinsight. (2562). **การท่องเที่ยวคึกคักสร้างรายได้กว่า2ล้านล้านบาท**. <<https://www.thebangkokinsight.com/news/the-bangkok-insight-th/108479/>> (สืบค้นเมื่อ 8 กรกฎาคม 2566).