



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2020"

**คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ
ในเขตกรุงเทพมหานคร**
**Quality of Service Affects the Loyalty of Public Motorcycle Service Users
in Bangkok**

ดร.ณิ บุญสุทธิ, ดร.พอดิ สุขพันธ์

สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับคุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับคุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า R Square = 0.543 หมายถึง คุณภาพการบริการทั้ง 3 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะได้ ร้อยละ 54.3 โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านของผลลัพท์ มีความสามารถในการอธิบายสูงสุด มีค่า Beta = 0.402 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า Beta = 0.383 และด้านการปฏิสัมพันธ์ มีค่า Beta = 0.056 ตามลำดับ จากการทดสอบรายด้านพบว่า ด้านการปฏิสัมพันธ์ มีค่า P-Value = 0.198 มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ด้านการปฏิสัมพันธ์ ไม่สามารถอธิบายความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะได้ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและด้านของผลลัพท์ มีค่า P-Value = 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและด้านของผลลัพท์ สามารถอธิบายความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพการบริการและความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร



ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการปฏิสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ตามลำดับ ความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านพฤติกรรมการใช้ซ้ำ ด้านความผูกพัน และด้านการบอกต่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความภักดี

Abstract

This study research on service quality that affects the loyalty of public motorcycle users. In Bangkok which has the following objectives, 1) to study the opinions about the quality of service of public motorcycles in Bangkok, 2) to study the opinions about the loyalty of the users of public motorbikes In Bangkok, 3) to study the service quality that affects the loyalty of the users of public motorcycle service In Bangkok. Is a quantitative research. Data were collected by using 400 questionnaires. Hypothesis testing about service quality that affects the loyalty of public motorcycle users. With multiple regression analysis, the quality of service affects the loyalty of public motorcycle users with statistical significance at the level of 0.05, with R square = 0.543, meaning service quality in all 3 areas. Could explain 54.3 of the variances in the loyalty of public motorcycle users. When considering each aspect found that. Side of results the highest explanatory ability was Beta = 0.402, followed by the physical environment with Beta = 0.383 and the interaction with Beta = 0.056 respectively. From each side of the tests, it was found that. In the aspect of interaction, the P-Value = 0.198 is greater than the significance level of 0.05, meaning that the interaction. Unable to explain the loyalty of public motorcycle users. For the physical environment and the result, the P-Value = 0.000 is less than the significance level of 0.05 which means the physical environment and the result. Able to explain the loyalty of public motorcycle users with statistical significance at the level of 0.05. Service quality and loyalty of public motorcycle users in Bangkok in general, the average value is at a medium level, when



considering in each aspect, it is found that the result is at the average level, followed by the physical environment. Have a mean at a medium level and the interaction Have a low average respectively. Loyalty of public motorcycle users in Bangkok in the overall, it was found that the average was at a high level. When considering in each aspect, it was found that the preference was in the highest level, followed by reuse behavior engagement and word of mouth with a low level of average respectively.

Keywords: Quality of service, Loyalty

บทนำ

ประเทศไทยมีนโยบาย แผนและยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนไทยแลนด์ 4.0 ในระยะเวลา 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ซึ่งเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 มีแผนพัฒนาคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ. 2558 - 2565 โดยมีเป้าหมายคือ สร้างรากฐานความมั่นคงทางสังคม เศรษฐกิจ ความปลอดภัยในการเดินทางและขนส่งและการใช้ประโยชน์สูงสุดจากประชาคมอาเซียน ซึ่งมีแผนงานพัฒนาโครงข่ายทางระหว่างเมืองขนส่งสาธารณะทางถนน 467,221 กิโลเมตร ทางน้ำ 5,247 กิโลเมตร ทางราง 4,034 กิโลเมตร และทางอากาศ ท่าอากาศยาน, เส้นทางการบินในและต่างประเทศ รวม 111 โครงการ วงเงิน 1.92 ล้านล้านบาท (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.), 2558)

การบริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ เป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งสาธารณะถือเป็นบทบาทสำคัญในการสนับสนุนความเจริญเติบโตต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านอุตสาหกรรมและด้านท่องเที่ยว ดังนั้นจึงควรตระหนักถึงความสำคัญด้านคุณภาพการให้บริการและความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว สบาย ตลอดในการเดินทาง รถจักรยานยนต์สาธารณะมีคุณภาพให้บริการที่แตกต่างกันในเรื่องของการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพรถ และด้านความปลอดภัยในการเดินทางซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง และรถจักรยานยนต์รับจ้างเกิดขึ้นครั้งแรกในกรุงเทพฯ เมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2524 โดยการริเริ่มของกลุ่มทหารเรือในซอยงามดูพลีได้ร่วมกันจัดตั้งคิวรถจักรยานยนต์รับจ้างขึ้นเรียกว่า “วิน” คนขับมอเตอร์ไซค์ในวินได้ร่วมกันกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อควบคุมพฤติกรรมบริการ ให้บริการ กฎเหล่านี้ได้แก่การกำหนดค่าอัตราโดยสารถายตัวเพื่อป้องกันคนขับบางคนโกงราคาค่าโดยสาร ระเบียบการจอดรถและการจัดคิวรถ การห้ามแข่งรถในขณะที่มีผู้โดยสาร เพื่อรักษาความปลอดภัย ห้ามดื่มสุราและเล่นการพนันระหว่างปฏิบัติงาน เป็นต้น มีแนวคิดว่ามอเตอร์ไซค์รับจ้างเริ่มจากชาวสวนยางพาราทางภาคใต้ นำยางแผ่นไปขายให้พ่อค้า เพราะสภาพถนนในสมัยก่อนยังเป็นทางเล็ก ๆ และทุรกันดาร ต้องใช้



มอเตอร์ไซค์เป็นหลัก (สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550)

ส่วนในกรุงเทพฯ จากบทสัมภาษณ์ของเรือเอกสมบุรณ์ บุญศักดิ์ดี อดีตผู้จัดการคิวรถมอเตอร์ไซค์ในซอยงามดูพลี ...“เดือนมิถุนายน 2524 นายทหารเรือกลุ่มหนึ่งจึงรวบรวมคนในแฟลตที่มีรถมอเตอร์ไซค์มาตั้งเป็นชมรมมอเตอร์ไซค์แฟลตทหารเรือ เพื่อให้บริการรับส่งคนตอนเช้าและเย็น โดยคิดค่าโดยสาร 2-3 บาทต่อคน ในไม่ช้าบริการนี้ก็เริ่มเป็นที่นิยมทำให้คนขับหาเงินได้มาก จึงเริ่มมีคนขับ มาร่วมชมรมมากขึ้นจนกลายเป็นธุรกิจไป”... โดยการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจ ซึ่งการทำให้ผู้ใช้บริการมีความภักดีถือว่าเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญที่สุด โดยผู้ใช้บริการที่มีความภักดีจึงไม่หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อพิจารณาใช้บริการอื่น และสามารถต่อต้านกลยุทธ์ทางการตลาดของคู่แข่ง และเป็นแหล่งให้ข้อมูลแบบปากต่อปากในเชิงบวกต่อบุคคลอื่น โดยเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับรถจักรยานยนต์สาธารณะเป็นอย่างดี (Thailand Business, 2526, หน้า 7)

จากเหตุผลข้างต้นผู้ใช้บริการที่มีความภักดีจะสามารถสร้างผลกำไรในระยะยาวให้กับองค์กรรถจักรยานยนต์สาธารณะได้มากและยั่งยืน การใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะผู้ใช้บริการควรให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก สบาย รวดเร็ว ตลอดในการเดินทาง ซึ่งในเรื่องของการให้บริการคนขับรถจักรยานยนต์สาธารณะ ด้านสภาพรถ และด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ซึ่งรถจักรยานยนต์ถือว่าเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการบริการที่ต้องการสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นในใจลูกค้า และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการคมนาคมและการขนส่ง ซึ่งปัจจุบันธุรกิจรถจักรยานยนต์สาธารณะมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการมีความหลากหลายในการคาดหวังต่อคุณภาพบริการของรถจักรยานยนต์สาธารณะที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากปัจจุบันรถจักรยานยนต์สาธารณะ ได้เรียกเก็บผู้ใช้บริการเกินอัตราทำให้ค่าบริการมากกว่าราคาปกติ ดังนั้นการสร้างความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ โดยอาศัยความพร้อมและความมุ่งมั่นตั้งใจทำให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจจนเกิดความชอบเปลี่ยนแปลงไปสู่ความจงรักภักดี ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความชอบการบอกต่อพฤติกรรมการใช้ซ้ำและความผูกพันสามารถประชาสัมพันธ์ออกไปแบบปากต่อปาก องค์ประกอบนี้ต้องอาศัยการจัดการทางด้านความรวดเร็วสะดวกสบายปลอดภัยโดยนำเทคโนโลยีและระบบที่ทันสมัยมาช่วยในการจัดการในด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดความรวดเร็วและความประทับใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ (สุนันท์ นิลพวง, 2558, หน้า 74)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขต



กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขต กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขต กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน เนื่องจากไม่มีข้อมูลผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะที่ชัดเจน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้ 4 เขต ประกอบด้วย 1. เขตราชเทวี 2. เขตห้วยขวาง 3. เขตดินแดง และ 4. เขตพญาไท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ใน 4 เขต จำนวนเขตละ 100 คน รวมมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรที่นำมาใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการปฏิสัมพันธ์ ด้านคุณภาพสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านคุณภาพของผลลัพธ์ (Brady & Cronin, 2001)

ตัวแปรตาม ความภักดี ประกอบด้วย ด้านความชอบ ด้านการใช้ซ้ำ ด้านการบอกต่อ และด้านความผูกพัน (Aaker, 1991)

3. ขอบเขตด้านสถานที่

บริเวณพื้นที่กรุงเทพมหานครในเขตดังต่อไปนี้ 1) เขตดินแดง 2) เขตพญาไท 3) เขตราชเทวี และ 4) เขตห้วยขวาง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และได้ชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจในวัตถุประสงค์ และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามก่อนให้ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มต้นทำ และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองและทีมงาน โดยจะใช้ระยะเวลาในการเก็บและรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2562



วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย มีดังนี้

1. ค้นคว้ารวบรวมข้อมูลและศึกษาทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ออกแบบวิธีการวิจัย สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้วิจัย จึง เลือก วิธีการ สุ่ม แบบ ตาม ความ สะดวก (Convenience Sampling) ได้ 4 เขต ประกอบด้วย 1. เขตราชเทวี 2. เขตห้วยขวาง 3. เขตดินแดง และ 4. เขตพญาไท
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในกรุงเทพมหานคร มี 4 เขต ประกอบด้วย 1. เขตราชเทวี 2. เขตห้วยขวาง 3. เขตดินแดง และ 4. เขตพญาไท โดยแจกแบบสอบถามจำนวนเขตละ 100 คน รวมมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)
4. สร้างเครื่องมือโดยใช้หลักการจากทฤษฎีแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมา ประยุกต์และสร้างแบบสอบถามเพื่อเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความครอบคลุมของเนื้อหา และความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
5. ทดสอบความเชื่อถือได้ โดยนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร เขตอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เขตดินแดง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตห้วยขวาง ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.960 โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient)
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสนอให้กับอาจารย์ผู้ควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งเพื่อความถูกต้องและครบถ้วนของเนื้อหา
7. เก็บรวบรวมแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผล สรุปผล จัดทำรูปเล่ม และนำเสนอผลงานวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ ดังนี้



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2020"

ตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ
 ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิสัมพันธ์

ด้านการปฏิสัมพันธ์	ความคิดเห็น		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. วินมอเตอร์ไซด์ พุดจาอย่างสุภาพกับผู้ใช้บริการ	4.24	0.71	มากที่สุด
2. วินมอเตอร์ไซด์ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น	4.41	0.62	มากที่สุด
3. วินมอเตอร์ไซด์ดูแล เอาใจใส่ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้พิการ เด็ก และคนชรา เป็นกรณีพิเศษกว่าบุคคลทั่วไป	4.23	0.73	มากที่สุด
ภาพรวมด้านการปฏิสัมพันธ์	4.29	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ วินมอเตอร์ไซด์ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ วินมอเตอร์ไซด์ พุดจาอย่างสุภาพกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) และน้อยที่สุดคือ วินมอเตอร์ไซด์ดูแล เอาใจใส่ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้พิการ เด็ก และคนชรา เป็นกรณีพิเศษกว่าบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 4.23$)

ตารางที่ 2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ
 ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ความคิดเห็น		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. หมวกกันน็อคที่ผู้ใช้บริการสวมใส่สะอาด และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.81	0.98	มาก
2. มีหมายเลขเสื้อ ชื่อผู้ขับขี่ ข้อมูลป้ายทะเบียนรถ อยู่ด้านหลังของเสื้อวิน	4.36	0.66	มากที่สุด
3. รถจักรยานยนต์ที่นำมาให้บริการ อยู่ในสภาพมีความปลอดภัย และพร้อมใช้งาน	4.34	0.66	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.17	0.62	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าแสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีหมายเลขเสื้อ ชื่อผู้ขับขี่ ข้อมูลป้ายทะเบียนรถ อยู่ด้านหลังของเสื้อวิน ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาคือ รถจักรยานยนต์ที่นำมาให้บริการ อยู่ในสภาพมีความปลอดภัย และพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.34$) และน้อยที่สุด คือ หมวกกันน็อคที่ผู้ใช้บริการสวมใส่สะอาด และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 3.81$)



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2020"

ตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ
 ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านของผลลัพธ์

ด้านของผลลัพธ์	ความคิดเห็น		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. วินมอเตอร์ไซด์เคารถูกจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด เช่น ไม่ฝ่าไฟแดง ไม่แซงในที่ห้ามแซง ใช้ความเร็วตามที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น	3.95	0.77	มาก
2. วินมอเตอร์ไซด์สามารถส่งผู้ให้บริการถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย	4.10	0.66	มาก
3. วินมอเตอร์ไซด์สามารถส่งผู้ให้บริการถึงจุดหมายปลายทางทันเวลาที่ต้องการ	4.54	0.60	มากที่สุด
ภาพรวมด้านของผลลัพธ์	4.20	0.54	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านของผลลัพธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ วินมอเตอร์ไซด์สามารถส่งผู้ให้บริการถึงจุดหมายปลายทางทันเวลาที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาคือ วินมอเตอร์ไซด์สามารถส่งผู้ให้บริการถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.10$) และน้อยที่สุดคือ วินมอเตอร์ไซด์เคารถูกจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด เช่น ไม่ฝ่าไฟแดง ไม่แซงในที่ห้ามแซง ใช้ความเร็วตามที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น ($\bar{X} = 3.95$)

ตารางที่ 4 แสดงระดับความคิดเห็นด้านเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

ด้านความภักดี	ความคิดเห็น		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านความชอบ	4.30	0.56	มากที่สุด
2. ด้านการบอกต่อ	3.90	0.72	มาก
3. ด้านพฤติกรรมการใช้ซ้ำ	4.17	0.69	มาก
4. ด้านความผูกพัน	3.93	0.75	มาก
รวม	4.08	0.58	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.3$, S.D. = 0.56) รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการใช้ซ้ำ



ด้านความผูกพัน และด้านการบอกต่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.69, \bar{X} = 3.93, S.D. = 0.75$ และ $\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับคุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

คุณภาพการบริการ	B	S.E.	Beta	t	P-Value
ค่าคงที่	0.550	0.170		3.236	0.001*
ด้านการปฏิสัมพันธ์	0.053	0.041	0.056	1.290	0.198
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	0.361	0.044	0.383	8.115	0.000*
ด้านของผลลัพธ์	0.428	0.046	0.402	9.273	0.000*

R Square = 0.543

* P < 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า R Square = 0.543 หมายถึง คุณภาพการบริการทั้ง 3 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะได้ร้อยละ 54.3 โดยเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านของผลลัพธ์มีความสามารถในการอธิบายสูงสุด มีค่า Beta = 0.402 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า Beta = 0.383 และด้านการปฏิสัมพันธ์ มีค่า Beta = 0.056 ตามลำดับ

จากการทดสอบรายด้านพบว่า ด้านการปฏิสัมพันธ์ มีค่า P-Value = 0.198 มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่าด้านการปฏิสัมพันธ์ไม่สามารถอธิบายความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะได้ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและด้านของผลลัพธ์ มีค่า P-Value = 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและด้านของผลลัพธ์ สามารถอธิบายความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษาคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้



คุณภาพการบริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ให้บริการมีหมวกกันน็อคที่ให้ผู้ใช้บริการสวมใส่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด และมีหมายเลขเสื้อ ชื่อผู้ขับขี่ ข้อมูลป้ายทะเบียนรถ อยู่ทางด้านหลังของเสื้อวิน ซึ่งรถจักรยานยนต์ที่นำมาให้บริการ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและมีความปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Brady and Cronin (2001) ซึ่งได้อธิบายว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดความประทับใจตั้งแต่แรกเห็น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการโดยได้ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความชอบต้องการใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง โดยไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการอื่นเกิดการบอกต่อให้คนใกล้ชิดมาใช้บริการร่วมด้วย และเกิดความผูกพันต่อบริการนั้นอย่างจริงจัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤกษ์นริชฌ์ ศรีชาว (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการกับการสร้างความจงรักภักดีของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 อุบลราชธานีซึ่งคุณภาพการบริการด้านการสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีของธนาคาร ธนชาติ ส่งผลต่อการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ธนชาติ และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เต๋นนภา มุ่งสูงเนิน (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ กรณีบริษัทไดนามิคอินเตอร์ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า องค์ประกอบด้านการบริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีจะส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความจงรักภักดีตามไปด้วยดังนั้นเพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีต่อการใช้บริการจึงควรเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีเนื่องจากเป็นผลกระทบที่มีความสำคัญต่อความภักดีในการบริการของลูกค้า

คุณภาพการบริการด้านผลลัพธ์ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะใช้บริการวินมอเตอร์ไซด์ได้ตลอดเวลาที่ต้องการ เช่น จำนวนรถจักรยานยนต์มีเพียงพอให้บริการตลอดเวลา ไม่ต้องรอคิวนาน และวินมอเตอร์ไซด์เคารพกฎจราจรอย่างเคร่งครัด เช่น ไม่ฝ่าไฟแดง ไม่แซงในที่ห้ามแซง ซึ่งใช้ความเร็วตามที่กฎหมายกำหนด วินมอเตอร์ไซด์มีความชำนาญเส้นทาง การเดินทางเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Aaker (1991) ได้กล่าวถึงความภักดีของการใช้บริการนั้น เกิดขึ้นจากผลลัพธ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนส่วนความคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการเกิดมีความสุขสบายและได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างครบถ้วนจนเกิดความประทับใจและนำมาสู่เกิดความภักดีในการใช้บริการโดยเกิดความชอบต้องการใช้บริการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง และยังบอกต่อให้สำหรับคนใกล้ชิดทราบถึงเรื่องราวการใช้บริการที่ประทับใจและจะไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการอื่นได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชยา สุขสวัสดิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการวัดคุณภาพการบริการและความภักดีต่อบริการของธุรกิจเสริมในสถานีบริการน้ำมันพบว่าคุณภาพการบริการเกี่ยวกับผลลัพธ์การให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจน



ครบถ้วนรวมถึงการได้รับบริการที่ประทับใจได้สร้างความภักดีต่อการใช้บริการในด้านความภักดีพฤติกรรมการบอกต่อความตั้งใจซื้อบริษัท สอดคล้องกับงานวิจัยของ Minh and Huu (2016) โดยทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีพบว่าคุณภาพการบริการในด้านผลลัพธ์ที่ลูกค้าสามารถรับรู้และสัมผัสได้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการด้านผลลัพธ์ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณภาพการบริการด้านการปฏิสัมพันธ์ไม่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวินมอเตอร์ไซค์ควรพัฒนาด้านการพูดจาอย่างสุภาพกับผู้ใช้บริการ และให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ กระจือหรือร้าน แม้กระทั่งไม่ค่อยเอาใจใส่ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้พิการ เด็ก และคนชรา มากกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้บริการไปยังผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์เจ้าใหญ่ของประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันคือ Grab หรือบริษัท แกร็บ ประเทศไทย จำกัด จากปัญหาดังกล่าวก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะและ Grab โดยสามารถพบเห็นข่าวเกี่ยวกับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างปิดล้อมหรือขัดขวางการเข้าพื้นที่ของผู้ขับขี่ GrabBike ทำให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการได้รับผลจากการกระทบกระทั่งไปโดยปริยาย เห็นได้ว่าจากปัญหาดังกล่าวผู้ใช้บริการเปรียบเสมือนตกในสถานะตัวประกัน ระหว่างมอเตอร์ไซค์ที่ถูกต้องตามกฎหมายกับ GrabBike หากแต่ผู้ใช้บริการมอเตอร์ไซค์รับจ้างบางส่วนมีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับบริการที่ได้รับจากการใช้บริการในผู้รับจ้างบางราย ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดอัตราค่าบริการแพง หรือการเรียกราคาสูงกว่าปกติ โดยมีการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา สภาพการจราจร ระยะทางและสถานที่ (จีเอ็มไลฟ์, 2561) ยังไม่รวมถึงการขับขีที่ก่อให้เกิดอันตราย หวาดเสียว เช่น การขับขีย้อนศร การขับขีบนทางเท้าสาธารณะ เมื่อเทียบการบริการทางเลือกใหม่ที่เกิดขึ้นคือ GrabBike ที่สามารถนัดหมายเวลาและรูปแบบการบริการที่สะดวกและปลอดภัย ถือว่าตรงจุดตรงใจผู้ใช้บริการแต่ผิดกฎหมายเนื่องจากผู้ให้บริการ GrabBike ใช้รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล อีกทั้งผู้ขับขี่บางส่วนไม่มีใบขับขี่รถจักรยานยนต์สาธารณะมาวิ่งบริการรับจ้างนั้น กรมการขนส่งทางบกประกาศย้ำชัดว่า GrabBike เป็นบริการรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่ใช้รถผิดประเภท เช่นเดียวกับ GrabTaxi ที่ปัจจุบันยังอยู่ระหว่างการหาข้อสรุปในการดำเนินการให้ถูกต้อง จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการพบว่า มอเตอร์ไซค์รับจ้างควรมีการปรับปรุงในเรื่องการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินอัตราเป็นอันดับแรก ร้อยละ 35.2 อันดับที่สองคือการขับเร็ว/ผิดกฎจราจร ร้อยละ 32.1 อันดับที่สามคือไม่จอดรับ/ปฏิเสธผู้โดยสาร ร้อยละ 28.9 อันดับที่สี่คือสภาพรถจักรยานยนต์/หมวกกันน็อก ร้อยละ 25.1 และอันดับที่ห้าคือมารยาทของคนขับมอเตอร์ไซค์รับจ้าง ร้อยละ 23.8 (สยามรัฐ, 2560)



พบได้ว่าการแข่งขันของการให้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ มีการอัตราเพิ่มขยายตัวมากขึ้น โดยมีรายละเอียดเบื้องต้น ดังนี้ 1) แกร็บไบค์ (GrabBike) คือ บริการที่มีอัตราการเติบโตสูงสุดของแกร็บในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เนื่องจากเป็นการมอบทางเลือกในการเดินทางที่รวดเร็ว ปลอดภัย ในราคาที่เหมาะสม เหมาะกับการเดินทางช่วงเร่งด่วนในเมืองที่มีการจราจรหนาแน่น มีการประกันรายได้จากทางบริษัทที่สูงสุดถึงวันละ 750 บาท สำหรับผู้ที่ขับเต็มเวลา และวันละ 350 บาทสำหรับผู้ที่ทำแบบพาร์ทไทม์ 2) วินมอเตอร์ไซต์ หรือมอเตอร์ไซต์รับจ้าง ใช้พาหนะเป็นรถจักรยานยนต์ สามารถขนส่งได้ครั้งละไม่เกิน 1 คนเท่านั้นและมีการกำหนดราคาให้บริการตามที่กำหนด หรือตามตกลงอันเห็นสมควรแก่ทั้งสองฝ่าย รายได้เฉลี่ย 24,000 บาทต่อเดือน แต่เมื่อหักค่าใช้จ่ายรวมกับเสียวินแล้วคงเหลือประมาณ 12,000 บาทต่อเดือน (ไทยเอสเอ็มอีเซ็นเตอร์, 2562)

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทำวิจัยที่เก็บกลุ่มตัวอย่างจากที่ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะในเขตอื่น หรือวินอื่น ๆ เพื่อให้ทราบผลการศึกษาที่ชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการศึกษา เพื่อให้เข้าถึงคุณภาพการบริการและความภาคภูมิใจที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ
3. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ศึกษาความพึงพอใจ ศึกษากระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์สาธารณะ เพื่อให้เกิดผลสรุปที่หลากหลายและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณรักษ์ ศรีขาว. (2555). *คุณภาพการบริการกับการสร้างความจงรักภักดีของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 อุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- จีเอ็มไลฟ์และสยามรัฐ. (2560-2561). สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 18, 2562, จาก <https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2561/hi2561-042.pdf>.



- เด่นนภา มุ่งสูงเนิน และชนะเกียรติ สมานบุตร. (2557). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ : กรณีบริษัทไดนามิค อินเตอร์ทรานสปอร์ต จำกัด. *วารสาร การเงิน การลงทุนการตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 4(2), 83-104.
- รัชยา สุขสวัสดิ์. (2556). *การวัดคุณภาพการบริการและความภักดีต่อบริการของธุรกิจเสริมในสถานบริการน้ำมัน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- ไทยเอสเอ็มอีเซ็นเตอร์. (2562). *เทียบกันชัด ๆ GrabBike VS วินมอเตอร์ไซค์ อะไรดีต่อใจสุด*. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 24, 2562, จาก <http://www.thaismescenter.com/>.
- สุนันท์ นิลพวง. (2558). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสถานีส่งสายใต้*. วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- สำนักบริการวิชาการ. (2550). สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 18, 2562, จาก http://www.uniserv.buu.ac.th/forum2/topic.asp?TOPIC_ID=1832.
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.). (2558). สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 18, 2562, จาก http://www.otp.go.th/uploads/tiny_uploads/PDF/2561-05/25610524-PlanPatiroobR72560.pdf.
- Aaker, D. A. (1991). "Measuring brand equity across products and markets". *California Management Review*, 38(3), 102-120.
- Brady, M.K. & Cronin, J.J. Jr. (2001). "Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach". *Journal of Marketing*, 65, 34-49.
- Minh, Ngo, Vu., & Huu, Nguyen, Huan. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), 103-116.
- Thailand Business. (2526). สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 18, 2562, จาก http://www.uniserv.buu.ac.th/forum2/topic.asp?TOPIC_ID=1832&fbclid=IwAR1GNuWTEFUQujGayFMesuS6J5xeG66bz9lndnYOyRzc6mYWUp1VRhChkjs.