

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ

ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*

GUIDELINES FOR IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC HIRE VEHICLE SERVICES

IN HUA HIN DISTRICT, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

วนิดา เนียมสิน

Wanida Neamsin

วลัยพร ชินศรี

Walaiporn Chinnasri

คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประเทศไทย

Faculty of Public Administration and Social Sciences, Stamford International University, Thailand

E-mail: wanida30072545@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ 4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนชาวไทยที่ใช้บริการรถสาธารณะในเขตอำเภอหัวหิน จำนวน 384 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนทางเดียว การถดถอยเชิงพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า 1) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ อยู่ในระดับมาก 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ แตกต่างกัน 3) ปัจจัยในการให้บริการ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการรับรู้ของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย 0.352, 0.280, 0.138, 0.136 ตามลำดับ และ 4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ควรมีมาตรฐานชัดเจนทั้งการอบรมพนักงาน ความปลอดภัยของรถ และความโปร่งใสในการให้ข้อมูล รวมถึงระบบตอบสนองและรับฟังความคิดเห็นผู้โดยสารอย่างรวดเร็ว พร้อมส่งเสริมความเข้าใจความต้องการลูกค้าหลากหลายกลุ่ม และสร้างความเชื่อมั่นผ่านมาตรการตรวจสอบและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความไว้วางใจ ใช้บริการอย่างยั่งยืนในระยะยาว

คำสำคัญ: การพัฒนา, คุณภาพการให้บริการ, รถรับจ้างสาธารณะ

* Received 19 September 2025; Revised 13 October 2025; Accepted 29 October 2025

Abstract

This research aimed to 1) Study the level of development of public transport service quality. 2) Compare opinions on the development of the quality of public transportation services classified by personal characteristics. 3) Study the factors in service that have a causal relationship with the quality of public transport service. 4) Guidelines for developing the quality of public transport service. The sample group consisted of 384 Thai people who use public transport services in Hua Hin District and 10 key informants. Data were analyzed using percentages, means, standard deviations, one-way variance, multiple regression, and content analysis. Findings: 1) the development of public transportation service quality is at a high level. 2) Users with different ages, education levels, occupations, and average monthly incomes have different opinions on the quality of public transportation services. 3) Service factors, including price and service process, have a cause-and-effect relationship with public transportation service quality, with a statistical significance level of 0.001. Recipient perception is at a statistical significance level of 0.01, and recipient expectations are at a statistical significance level of 0.05. With regression coefficients of 0.352, 0.280, 0.138, 0.136, respectively, and 4) Guidelines for improving the quality of public transportation services should include clear standards for staff training, vehicle safety, and transparency in information provision. These include a system for responding to and listening to passenger feedback quickly, promoting understanding of the needs of diverse customer groups, and building confidence through modern inspection measures and technology to increase satisfaction and trust, ensuring sustainable long-term service use.

Keywords: Development, Service Quality, Public Transportation

บทนำ

ปัจจุบันการคมนาคมมีบทบาทสำคัญต่อการเดินทางของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นทางน้ำ ทางอากาศ หรือทางบก โดยเฉพาะในต่างจังหวัดที่การเดินทางทางบกได้รับความนิยมสูงสุด เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม เช่น การใช้รถส่วนตัว รถตู้ รถแท็กซี่ รถเมล์ หรือรถสามล้อ ขณะที่ระบบขนส่งผู้โดยสารทางบกยังคงเป็นรูปแบบหลักที่เข้าถึงได้ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ และมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง แม้ในภาวะเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง (พริยา สมศักดิ์ และ ตะวัน วาทกิจ, 2564)

รถโดยสารประจำทางและรถรับจ้างสาธารณะถือเป็นธุรกิจบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในเขตเมืองที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวสูง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการจึงเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทั้งด้านความปลอดภัย ความสะดวก รวดเร็ว และความเป็นมิตรของผู้



ให้บริการ ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องยกระดับการบริหารจัดการและใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการ (สุนันท์ นิลพวง, 2558)

อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญระดับประเทศที่มีชื่อเสียงทั้งในหมู่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ด้วยลักษณะภูมิประเทศและวัฒนธรรมที่โดดเด่น (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด ศาลากลางจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2560) การเดินทางมายังหัวหินสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น รถไฟ รถยนต์ส่วนตัว รถโดยสาร รถตู้โดยสาร รวมถึงรถรับจ้างสาธารณะในท้องถิ่น (เทศบาลเมืองหัวหิน, 2564) ทั้งนี้ ผู้ประกอบการในพื้นที่ได้ตระหนักถึงบทบาทสำคัญในการให้บริการที่มีมาตรฐาน เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของเมือง โดยให้ความสำคัญกับทั้งตัวรถและบุคลากร เช่น ความสะอาด การบริการด้วยมารยาท และการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย (หนังสือพิมพ์บ้านเมือง, 2566)

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจรถรับจ้างสาธารณะในพื้นที่หัวหินยังเผชิญปัญหาคุณภาพบริการหลายประการ เช่น การปฏิเสธผู้โดยสาร การเรียกเก็บค่าบริการเกินจริง การสื่อสารไม่เหมาะสม รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่เป็นมิตร ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและภาพลักษณ์ของเมืองในระยะยาว (ทิพวรรณ บัวอินทร์, 2561)

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้มีคุณภาพตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างสูงสุดและกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรถสาธารณะมีความมั่นใจในการบริการที่ได้รับทำให้อำเภอหัวหินมีภาพลักษณ์ด้านการให้บริการรถสาธารณะดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนชาวไทยที่ใช้บริการรถสาธารณะในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ คอแครน (Cochran, W.G., 1953) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 384 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบการรถสาธารณะในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 2 ตัวแทนประชาชนชาวไทยที่ใช้บริการรถสาธารณะในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพสมรส (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ (6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ (7) ประเภทของรถรับจ้างสาธารณะที่ใช้บริการ ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยในการให้บริการ ประกอบด้วย (1) การรับรู้ของผู้รับบริการ (2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (3) กระบวนการให้บริการ และ (4) ราคา จำนวน 20 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (3) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (4) การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ (5) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ จำนวน 25 ข้อ ตอนที่ 2 และ 3 มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) (Likert, R., 1976) จากการคำนวณหาค่าแบบสอบถามทั้งฉบับ IOC ครั้งนี้ได้เท่ากับ 1.00 และในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.992 ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์คุณภาพในการแปลผลดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. แบบสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย โดยแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (3) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (4) การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ และ (5) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ



การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการแจกแบบสอบถามเชิงปริมาณให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 กับประชาชนชาวไทยที่ใช้บริการรถสาธารณะในเขตอำเภอหัวหิน ตามกลุ่มประชากรที่ถูกกำหนดแล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียงข้อมูลเพื่อจะได้นำไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่างกันโดยใช้สถิติ One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD
5. ข้อมูลปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.5 ถึง 2.5
6. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นเทคนิคหลักสำหรับการประมวลผลข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยเริ่มจากการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลก่อนลงมือวิเคราะห์ เพื่อให้ผลลัพธ์มีความแม่นยำและน่าเชื่อถือ จากนั้นดำเนินการเปรียบเทียบข้อมูลจากหลากหลายแหล่งและจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน เพื่อค้นหารูปแบบหรือประเด็นร่วมกัน ในขั้นตอนการวิเคราะห์ จะมีการแยกแยะข้อมูลตามลักษณะเฉพาะ ลดทอนรายละเอียดที่ไม่จำเป็น และจัดกลุ่มข้อมูลให้อยู่ในหมวดหมู่ที่มีความหมาย จากนั้นจึงตีความสาระสำคัญตามบริบทที่ปรากฏ เพื่อสร้างข้อสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผลการวิเคราะห์จะถูกเรียบเรียงอย่างเป็นระบบเพื่อเชื่อมโยงให้เกิดโครงสร้างข้อสรุปที่สามารถตอบคำถามวิจัยได้อย่างครอบคลุม

ผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม

คุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	ลำดับที่
1. ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	3.93	0.70	มาก	2
2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.91	0.72	มาก	4
3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.98	0.69	มาก	1
4. การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ	3.90	0.73	มาก	5
5. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.92	0.74	มาก	3
รวม	3.93	0.57	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.93, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.69) ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.93, S.D. = 0.70) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 0.74) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.72) และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 3.90, S.D. = 0.73)

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.868	ไม่ต่างกัน
อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.017*	แตกต่างกัน
สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.694	ไม่ต่างกัน



ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.034*	แตกต่างกัน
อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.032*	แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.044*	แตกต่างกัน
ประเภทของรับจ้างสาธารณะที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.228	ไม่ต่างกัน

จากตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ สถานภาพสมรส และประเภทของรับจ้างสาธารณะที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยในการให้บริการ กับคุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยในการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์				
	B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.830	0.107	-	7.775	0.000***
1. การรับรู้ของผู้รับบริการ	0.129	0.047	0.138	2.754	0.006**
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ	0.126	0.054	0.136	2.342	0.020*
3. กระบวนการให้บริการ	0.245	0.049	0.280	4.962	0.000***
4. ราคา	0.296	0.048	0.352	6.148	0.000***

หมายเหตุ * $P \leq 0.05$ R = 0.844

$$\begin{aligned} ** P &\leq 0.01 & R^2 &= 0.713 \\ *** P &\leq 0.001 & R^2 \text{ปรับ} &= 0.710 \\ F &= 235.008 \\ \text{ระดับนัยสำคัญ} &= 0.000 \\ \text{Durbin-Watson} &= 1.853 \end{aligned}$$

จากตารางที่ 3 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการมีความเชื่อมโยงในลักษณะเหตุและผลกับคุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูงที่ 0.844 แสดงถึงความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างกัน เมื่อพิจารณาค่าที่ได้จากการปรับมาตรฐานตัวแปร (Standardized Variables) พบว่ามีค่าอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 71.10 ถึง 71.30 ซึ่งสะท้อนถึงระดับการอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ผลการทดสอบความเป็นอิสระของค่าคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) มีค่าอยู่ที่ 1.853 บ่งชี้ว่าไม่มีปัญหาเรื่องอิทธิพลซ้ำซ้อนในตัวแปรอิสระ ตัวแปรต้นที่ถูกนำมาศึกษา ได้แก่ (1) การรับรู้ของผู้ใช้บริการ (2) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (3) กระบวนการให้บริการ และ (4) ราคา ซึ่งล้วนมีความเป็นอิสระต่อกันในทางสถิติ สำหรับผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (Standardized Coefficient: Beta) ของแต่ละตัวแปรสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ด้านราคา ($\beta_{\text{ราคา}} = 0.352$, Sig. = 0.000) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\beta_{\text{กระบวนการ}} = 0.280$, Sig. = 0.000) ด้านการรับรู้ของผู้รับบริการ ($\beta_{\text{การรับรู้}} = 0.138$, Sig. = 0.006) ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ($\beta_{\text{ความคาดหวัง}} = 0.136$, Sig. = 0.020) โดยตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการรับรู้ของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือคุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ

จากตาราง 3 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \hat{Y} &= b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 \\ &= 0.830 + 0.129 (\text{การรับรู้ของผู้รับบริการ}) + 0.126 (\text{ความคาดหวังของผู้รับบริการ}) \\ &\quad + 0.245 (\text{กระบวนการให้บริการ}) + 0.296 (\text{ราคา}) \end{aligned}$$

$\hat{Y}$ หมายถึง คุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R^2 (Coefficient of Determination) ซึ่งอยู่ในระดับสูง = 0.713

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ



ทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการรับรู้ของ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการควรกำหนดมาตรฐานชัดเจน เช่น การอบรมพนักงาน การ กำหนดราคาที่เป็นธรรม และการใช้เทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวก 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมี ระบบรับฟังและแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว พร้อมฝึกอบรมพนักงานให้มีใจบริการ 3) ด้านความน่าเชื่อถือ ควร ตรวจสอบใบอนุญาต อบรมพนักงาน และใช้เทคโนโลยีติดตามเส้นทางเพื่อสร้างความมั่นใจ 4) ด้านการรู้จักและ เข้าใจผู้รับบริการ ส่งเสริมพนักงานให้เข้าใจความต้องการและข้อจำกัดของลูกค้าหลากหลายกลุ่ม พร้อมเก็บข้อมูล เพื่อนำมาปรับปรุงบริการ และ 5) ด้านการให้ความเชื่อมั่น ควรเน้นความปลอดภัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ พร้อม ติดตั้งระบบกล้องและ GPS รวมถึงเปิดช่องทางรับฟังเสียงผู้โดยสารอย่างสะดวก ซึ่งแนวทางเหล่านี้จะช่วยสร้าง ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริการอย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการรถรับจ้างสาธารณะมีความใส่ใจในด้านต่าง ๆ เช่น ความ ปลอดภัย ความสะอาดสบาย ความตรงต่อเวลา และการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้โดยสาร นอกจากนี้ยังสะท้อนถึง ความพยายามในการรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดี รวมถึงการพัฒนาความรู้และทักษะของผู้ขับขี่ เพื่อสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับทฤษฎี คุณภาพการให้บริการของ Parasuraman A. et al (1988) กล่าวถึง ตัวแบบคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้ 1) มิติที่ 1 ความ เป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะ ทำให้ ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนขึ้น 2) มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) ความสามารถในการ ให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการทุกครั้งต้องมีความสม่ำเสมอ สามารถให้ความไว้วางใจได้ 3) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความพร้อมและเต็มใจ ยินดีที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับการ ร้องขอ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว 4) มิติที่ 4 การประกันคุณภาพ (Assurance) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ จะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดีในการ ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสุข อ่อนโยน มีความ น่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ ใช้การ ติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการ บริการที่ดีที่สุด 5) มิติที่ 5 ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความ

ต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล นนทมาลย์ และคณะ (2568) วิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัณทัตถ์ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพของการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ สรุปภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสภาพของการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ ภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจ และเห็นใจผู้รับบริการ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีความแตกต่างกันใน ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีมุมมองต่อคุณภาพการให้บริการของรถรับจ้าง สาธารณะในพื้นที่ดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ศิริวรรณ กองสุข (2559) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของ เทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยพบว่าประชาชนที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกันมีความ คิดเห็นต่อการให้บริการรถรางที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัย ดังกล่าวขัดแย้งกับงานของ นิติพงษ์ สุวรรณศรี และแสงจิตต์ ไต้แสง (2567) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดซึ่งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจรถเช่าในบริษัทกรุงไทยคาร์เร็นท์ แอนด์ ลีส จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาระบุว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่างกัน ไม่มีความเห็นที่แตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ต้น

3. ปัจจัยในการให้บริการที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการโดยรวม ได้แก่ ด้านราคา และด้านกระบวนการ ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลกับคุณภาพการให้บริการของรถรับจ้างสาธารณะในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในส่วนของปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ขณะที่ปัจจัยด้านความคาดหวัง ของผู้รับบริการ แสดงความสัมพันธ์ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน คือ ราคา กระบวนการให้บริการ การรับรู้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพ ของการให้บริการ และส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังสามารถสรุปได้ว่า การ บริหารจัดการปัจจัยเหล่านี้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการกำหนดราคาที่เหมาะสม ผลการปรับปรุงขั้นตอน การให้บริการให้มีความรวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนการเสริมสร้างความเข้าใจและ การจัดการกับความคาดหวังอย่างเหมาะสม จะสามารถยกระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้โดยสารได้ อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งในมิติของ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า การ ยกระดับบริการจำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบด้าน ทั้งในเชิง มาตรฐานการบริการที่เป็นรูปธรรม เช่น การอบรม



พนักงาน การจัดระบบข้อมูลและราคาที่ชัดเจน การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความปลอดภัยและความสะดวก ตลอดจนการสร้าง ความน่าเชื่อถือ ผ่านความโปร่งใสและการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับ การรับรู้ ความคาดหวัง และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำ ขณะเดียวกัน การบริหาร กระบวนการบริการ ให้เป็นระบบ ตรงเวลา และมีราคาที่เหมาะสม ยุติธรรม โปร่งใส ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนถึงคุณภาพโดยรวมของบริการ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพบริการรถรับจ้างในพื้นที่จึงควรครอบคลุมทั้งด้านทัศนคติผู้ให้บริการ กระบวนการภายใน และประสบการณ์ผู้ใช้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความยั่งยืนในระยะยาว ผลการวิจัยข้างต้นมีความสอดคล้องกับการศึกษาในอดีตหลายฉบับ ได้แก่ งานวิจัยของ นิติพงษ์ สุวรรณศรี และแสงจิตต์ ไต่แสง (2567) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านราคาและกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจรถเช่าในระดับค่อนข้างสูง และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นเดียวกับงานของ สุนันท์ นิลพวง (2558) ซึ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารจากสถานีขนส่งสายใต้ โดยพบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์สูงกับการรับรู้ระหว่างการใช้บริการ ($r = 0.76$) และงานวิจัยของ เชิดชาติ ตะโกจีน (2558) ก็พบว่า ความคาดหวังในด้านคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะในมิติของการตอบสนองและการสร้างความมั่นใจ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้โดยสารในการใช้บริการรถไฟโดยสาร ชั้น 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

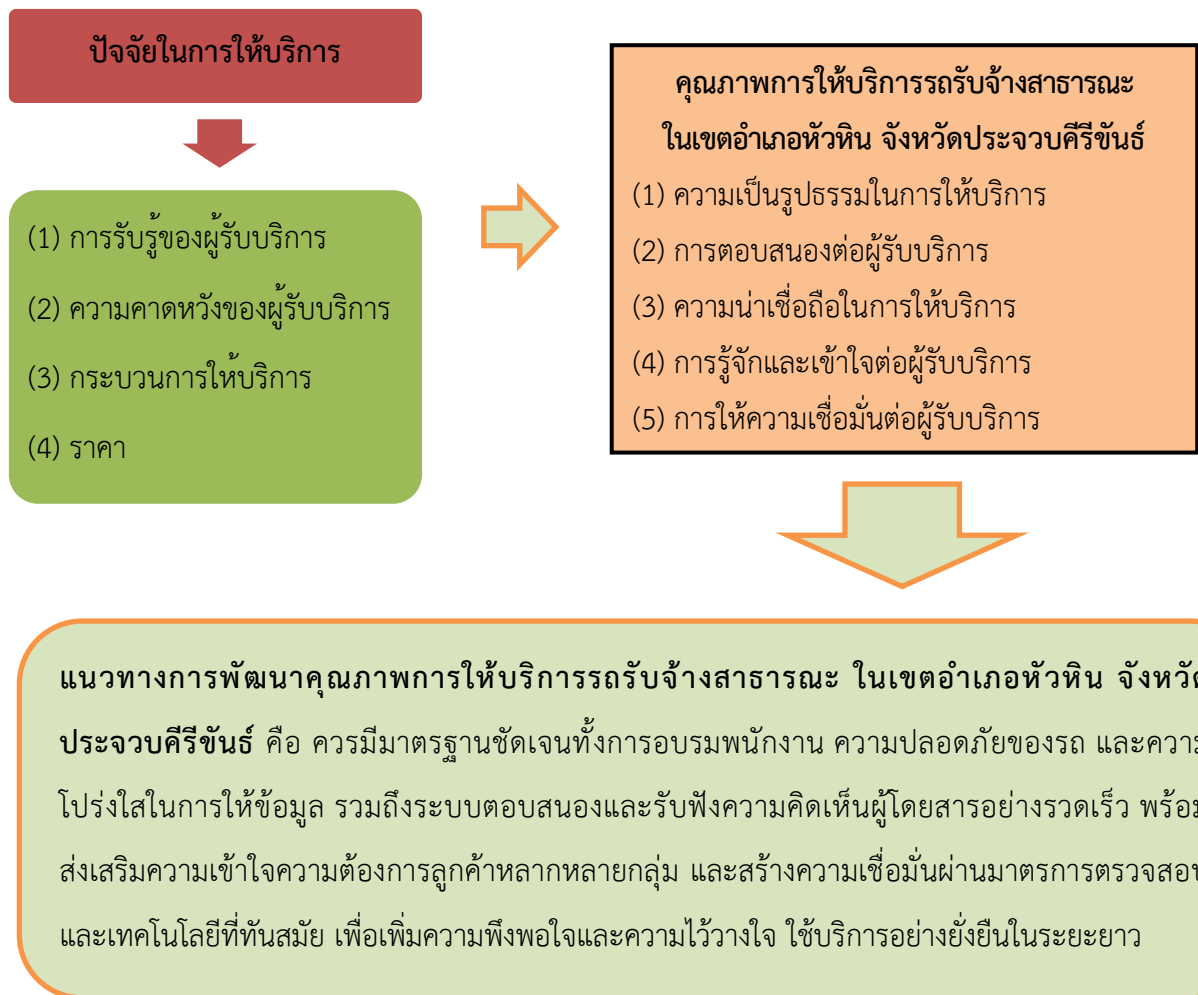
4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการควรกำหนดมาตรฐานชัดเจน เช่น การอบรมพนักงาน การกำหนดราคาที่โปร่งใส และการใช้เทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวก 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีระบบรับฟังและแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว พร้อมฝึกอบรมพนักงานให้มีใจบริการ 3) ด้านความน่าเชื่อถือ ควรตรวจสอบใบอนุญาต อบรมพนักงาน และใช้เทคโนโลยีติดตามเส้นทางเพื่อสร้างความมั่นใจ 4) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งเสริมพนักงานให้เข้าใจความต้องการและข้อจำกัดของลูกค้าหลากหลายกลุ่ม พร้อมเก็บข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงบริการ และ 5) ด้านการให้ความเชื่อมั่น ควรเน้นความปลอดภัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ พร้อมติดตั้งระบบกล้องและ GPS รวมถึงเปิดช่องทางรับฟังเสียงผู้โดยสารอย่างสะดวก ซึ่งแนวทางเหล่านี้จะช่วยสร้างความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริการอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล นนทมาลย์ และคณะ (2568) วิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์ จากผลการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ได้เสนอแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์ คือ ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการควรมีแนวทางดูแลความสะอาดและจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำที่เพียงพอ (ทาน) และ ควรมีแนวทางให้บริการประชาชนที่ตรงต่อเวลา (อรรถจริยา) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ ควรมีแนวทางให้บริการประชาชนด้วยความคล่องแคล่วแบบมืออาชีพ (อรรถจริยา) ควรมีแนวทางให้บริการด้วยความจริงใจต่อผู้รับบริการทุกคน (อรรถจริยา) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีแนวทางแนะนำการให้บริการกับประชาชนด้วยความเต็มใจ (ปิยวาจา) และควรมีแนวทางให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม (สมานัตตตา) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ควรมีแนวทางจัดการให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและการเฝ้าระวังป้องกันสำหรับผู้รับบริการทุกราย (อรรถจริยา) และควรมีแนวทางให้บริการประชาชนที่มีมาตรฐานตามที่กำหนด (ทาน) และ ด้านการเข้าใจและ

เห็นใจผู้รับบริการควรมีแนวทางจัดให้มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ (ทาน) และควรมีแนวทางจัดให้มีทางลาดและรถวีลแชร์สำหรับผู้ที่มีความบกพร่องด้านร่างกายและการเคลื่อนไหวภายในสถานีรถไฟและบนขบวนรถ(ทาน) จากข้อเสนอแนะดังกล่าวมีความสอดคล้องกับวิธีการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟสุรินทร์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนยังไม่เพียงพอ ซึ่งในก่อนหน้านี้ที่อาจจะยังไม่มีมีการประยุกต์ใช้หลักสัณทัตถ์ 4 มาเป็นเครื่องมือในการประยุกต์ใช้กับการให้บริการอย่างจริงจัง

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้องค์ความรู้ใหม่ดังแผนภูมิที่ 1



สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปการวิจัยได้ทราบถึง 1) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ อยู่ในระดับมาก 2) กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีมุมมองต่อคุณภาพของการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน 3) ปัจจัยในการให้บริการ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญ



ทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการรับรู้ของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ ควรมีมาตรฐานชัดเจนทั้งการอบรมพนักงาน ความปลอดภัยของรถ และความโปร่งใสในการให้ข้อมูล รวมถึงระบบตอบสนองและรับฟังความคิดเห็นผู้โดยสารอย่างรวดเร็ว พร้อมส่งเสริมความเข้าใจความต้องการลูกค้าหลากหลายกลุ่ม และสร้างความเชื่อมั่นผ่านมาตรการตรวจสอบและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความไว้วางใจ ใช้บริการอย่างยั่งยืนในระยะยาว ข้อเสนอแนะได้แก่ ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ คือ 1) ควรมีการกำหนดแนวทางหรือระเบียบปฏิบัติให้พนักงานรักษามาตรฐานการแต่งกายอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 2) ควรจัดฝึกอบรมและส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาความรู้ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม 3) ควรมีการเน้นย้ำถึงความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ 4) ควรส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้และฝึกทักษะการสื่อสารและการให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคล เพื่อเพิ่มความประทับใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 5) ควรจัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการให้บริการ รวมถึงการจัดการกับสถานการณ์เฉพาะหน้าอย่างมืออาชีพ ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต คือ 1) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น เทคโนโลยีในการให้บริการ หรือบทบาทของการบริหารจัดการในระดับองค์กร 2) ควรขยายพื้นที่การศึกษาครอบคลุมอำเภอหรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบและหาแนวทางพัฒนาที่เหมาะสมในบริบทที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด ศาลากลางจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2560). ข้อมูลพื้นฐาน : อำเภอหัวหิน. เรียกใช้เมื่อ 6 เมษายน 2568 จาก https://www.prachuapkhirikhan.go.th/_2018/amphur_content/cate/8.
- เฉลิมพล นนทมาลย์ และคณะ. (2568). แนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัณทัตถ์ 4 ของสถานีรถไฟสุรินทร์. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์, 20(1), 29-39.
- เชิดชาติ ตะโกจีน. (2558). อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1. ใน (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทิพวรรณ บัวอินทร์. (2561). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต. ใน (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ). บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลเมืองหัวหิน. (2564). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566-2570). เรียกใช้เมื่อ 5 เมษายน 2568 จาก https://www.huahin.go.th/new/files/com_strategy/2022-02_160b3db032e4dc9.pdf.



- นิติพงษ์ สุวรรณศรี และแสงจิตต์ ไต้แสง. (2567). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธุรกิจรถเช่าของบริษัทกรุงไทยคาร์เร็นท์ แอนด์ ลีส จำกัด (มหาชน). วารสารพุทธนวัตกรรมและการจัดการ, 7(2), 56-67.
- ปรียา สมศักดิ์ และ ตะวัน วาทกิจ. (2564). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางกรีนบัส. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 8(1), 81-94.
- ศิริวรรณ กองสุข. (2559). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก.ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. ใน (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันท์ นิลพวง. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสถานีส่งสายใต้. เรียกใช้เมื่อ 6 เมษายน 2568 จาก <http://research.npru.ac.th/msc/File>
- หนังสือพิมพ์บ้านเมือง. (2566). ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะ (หัวหิน) พร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยวช่วงไฮซีซั่น. เรียกใช้เมื่อ 6 เมษายน 2568 จาก <https://www.banmuang.co.th/news/region/354166>
- Cochran, W.G. (1953). Sampling Technique. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Likert, R. (1976). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement. New York: Wiley and Son.
- Parasuraman, A. et al. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 14-40.