

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว ในการใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

พนิดา นิลอรุณ^{1,*}, ภาวิณัธนา เจริญบุญ², พาโชค เลิศอัศวภัทร³, สุวิตา พงกษอาภรณ์⁴,
สุตารัตน์ ชีราพฤกษ์⁵

^{1,3,4,5} วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² สาขาวิชาสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี

Received: 8 July 2025

Revised: 27 July 2025

Accepted: 7 August 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ และความภักดีของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) วิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีต่อความภักดี และ 3) สร้างแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเพื่อพยากรณ์ความภักดี โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 300 คน ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด คือ 3.87 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.942 2) ตัวแปรคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความพึงพอใจและมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีผ่านตัวแปรความพึงพอใจ 3) แบบจำลองความสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างสมบูรณ์ มีดัชนีความกลมกลืน ดังนี้ CMIN/df = 2.267, GFI = 0.962, NFI = 0.959, RFI = 0.939, IFI = 0.977, TLI = 0.965, CFI = 0.977 และ RMSEA = 0.065 ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะให้มีคุณภาพตอบสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยวและส่งเสริมความภักดีในการใช้บริการซ้ำ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ความภักดี

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: panida.ni@ssru.ac.th

Influences of Service Quality and Satisfaction affecting the Loyalty among Tourist of Public Transport in Prachuapkhirikhan

Panida Ninaroon^{1,*}, Pawintana Charoenboon², Pachoke Lert-asavapatra³,
Suwita Pruksaarporn⁴, Sudarat Chirapruk⁵

^{1,3,4,5}College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University

²School of Interdisciplinary Studies, Mahidol University Kanchanaburi Campus

Received: 8 July 2025

Revised: 27 July 2025

Accepted: 7 August 2025

Abstract

This research aimed to 1) examine the levels of service quality, satisfaction, and loyalty among tourists using public transportation in Prachuap Khiri Khan province; (2) analyze the influence of service quality and satisfaction on loyalty; and 3) develop a causal relationship model to predict loyalty. A questionnaire was administered to 300 tourists who had previously used public transportation services in the province. Data were analyzed using structural equation modeling (SEM). The findings revealed that 1) satisfaction has the highest overall average of 3.87 with a standard deviation of 0.942 2) service quality had a direct influence on satisfaction and both direct and indirect influences on loyalty through satisfaction and 3) the created structural model matched the actual data (perfect fit), with the following fit scores CMIN/df = 2.267, GFI = 0.962, NFI = 0.959, RFI = 0.939, IFI = 0.977, TLI = 0.965, CFI = 0.977, and RMSEA = 0.065. The results suggest that the proposed model can serve as a practical framework for improving public transportation systems to tourist expectations and enhanced loyalty.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty

*Corresponding Author; E-mail: panida.ni@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบขนส่งสาธารณะในประเทศควรมีคุณภาพดี ได้มาตรฐาน และไม่ว่าบุคคลใดจะอยู่ที่ใดของประเทศ ควรสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก โดยที่รัฐบาลต้องเห็นความสำคัญพิจารณาอุดหนุนขนส่งสาธารณะเพิ่มขึ้น (Thailand Consumer Council, 2022) โดยความสำคัญของระบบขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัว อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสนับสนุนการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในภาพรวมและเพิ่มขีดความสามารถของประเทศได้ด้วย ระบบขนส่งสาธารณะในเมืองหลักภูมิภาคจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางของแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในระยะยาวที่ยั่งยืนและเกิดการบูรณาการร่วมกันระหว่างระบบขนส่งมวลชนประเภทต่าง ๆ (Lim and Atchara, 2020) ตามแผนพัฒนาของแต่ละภูมิภาค

แผนพัฒนาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566-2570 ที่มีสาระสำคัญในการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งสาธารณะ โดยมีด้านการท่องเที่ยวที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวมากที่สุดในภาคกลาง ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ส่วนมิติด้านการค้าขายแดน มุ่งเน้นการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจด้านสิงขร ทั้งนี้มีเป้าประสงค์เพื่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยเน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันการท่องเที่ยว เกษตร อุตสาหกรรม และการค้าขายแดน อีกทั้งยังมียุทธศาสตร์ในสร้างความเป็นธรรมและการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ซึ่งมีเป้าหมายให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพของรัฐได้ (Strategy and Information for Provincial Development Prachuap Khiri Khan, 2023) โดยการสร้างชุมชนเข้มแข็ง (Community Building) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ การปรับปรุงภูมิทัศน์ โครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของการท่องเที่ยวและสร้างความเข้มแข็งทางการตลาด เพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Mamak and Chairatana, 2023) ดังนั้น เห็นได้ว่า โครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค โดยหมายรวมถึงระบบขนส่งสาธารณะจึงเป็นหมวดหมู่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอันจะส่งผลไปสู่ความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวได้

การจัดการคุณภาพการให้บริการในมิติของการให้บริการสาธารณะต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผน การจัดองค์กร และการให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม โดยคุณภาพการให้บริการมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชน อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดศักยภาพโดยรวมของการคมนาคมขนส่งในพื้นที่ ซึ่งการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ (Khawdee, Saenmueang, and Mongkhonmaphai, 2020)

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคสามารถส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนและรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้หลากหลายรูปแบบขึ้น อีกทั้งการขนส่งสาธารณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่งทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นการมีระบบขนส่งสาธารณะที่ดีมีรูปแบบการเดินทางที่หลากหลาย สะดวก และมีราคาที่เหมาะสม อีกทั้งยังมีส่วนช่วยในการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งก็จะส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและพยากรณ์ระดับความภักดีของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

คุณภาพการให้บริการถือเป็นแนวคิดสำคัญที่มีบทบาทสำคัญต่อศักยภาพการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ โดยเฉพาะในบริบทของการพัฒนาการคมนาคมในระดับจังหวัด ทั้งนี้แนวคิดคุณภาพการให้บริการมุ่งเน้นความสำคัญของการตอบสนองต่อความต้องการ ความพึงพอใจ และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้มีการอธิบายองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการไว้ใน 10 มิติสำคัญ โดยประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความเชื่อมั่นในการบริการ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การสื่อสาร (Communication) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความปลอดภัย (Security) สมรรถนะ (Competency) มารยาท (Courtesy) การเข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) และการเข้าถึง (Access) จากนั้นได้ใช้พื้นฐานองค์ประกอบในการปรับปรุงแนวคิดดังกล่าว โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้พัฒนาเป็นแนวคิด SERVQUAL คุณภาพการให้บริการโดยวัดจากคุณภาพการให้บริการจริงในมิติต่างๆ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเอาใจใส่ ลักษณะทางกายภาพ ความมั่นใจในการบริการ และการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ได้มีนักวิจัยจำนวนมากนำตัวแปรเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้และทดสอบในหลากหลายบริบท ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจค้าปลีก ร้านอาหาร โรงแรม บริการด้านโลจิสติกส์ สถานศึกษา รวมถึงโรงพยาบาล โดยผลการศึกษาในหลายกรณี ซึ่งส่วนมากพบว่า ตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการกำหนดคุณภาพการให้บริการ และมีความเชื่อมโยงที่ชัดเจนกับความพึงพอใจและการรับรู้ของผู้ใช้บริการในแต่ละประเภทธุรกิจ (Aagja and Garg, 2010)

การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการลดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริงให้น้อยที่สุด (Laoketkarn, 2022) ทั้งนี้ Grönroos (1984) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วยคุณภาพด้านการดำเนินงาน (functional quality) ที่เกี่ยวกับวิธีการให้บริการ และคุณภาพด้านเทคนิค (technical quality) ที่เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งความสำคัญของการรับรู้และความคาดหวังของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการ โดยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความตรงต่อเวลา ความสะดวกสบาย และพฤติกรรมของพนักงานล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Teerapattrakul, 2022)

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสาธารณะมุ่งเน้นปัจจัยด้านบุคลากร ระบบและโครงสร้างพื้นฐาน มาตรฐานด้านความปลอดภัย และกระบวนการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาศักยภาพขนส่งสาธารณะโดยคำนึงปัจจัยดังกล่าวจึงใช้เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบบริการที่ตอบ

โจทย์ความต้องการและความคาดหวังของประชาชน อีกทั้งยังสามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนของระบบขนส่งสาธารณะในระยะยาว

แนวคิดด้านความพึงพอใจ (Satisfaction)

แนวคิดด้านความพึงพอใจในบริบทของการขนส่งสาธารณะ หมายถึง การประเมินของผู้ใช้บริการว่าบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการหรือไม่ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้โดยสารที่มีโอกาสเปลี่ยนมาใช้บริการขนส่งสาธารณะ ความพึงพอใจถือเป็นตัวแปรสำคัญที่มีบทบาทเป็นตัวกลางระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการในอนาคต กล่าวคือ หากผู้โดยสารรับรู้ว่าคุณภาพบริการ เช่น ความตรงต่อเวลาของรถ ความถี่ที่เหมาะสม การให้ข้อมูลที่ชัดเจน และความสามารถในการเชื่อมต่อการเดินทางรูปแบบอื่นได้สะดวกซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ และทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำหรือแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ

จากการศึกษาของ De Oña (2022) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้รถยนต์ส่วนตัวที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้ขนส่งสาธารณะส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการเปลี่ยนมาใช้บริการขนส่งสาธารณะมากขึ้น โดยปัจจัยด้านความพึงพอใจเหล่านั้น ได้แก่ ความตรงต่อเวลา ความถี่ของรถ และความสะดวกในการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทาง ซึ่งเป็นสิ่งที่กลุ่มนี้ให้ความสำคัญสูงและเป็นตัวกระตุ้นที่ดีในการสร้างความรู้สึกรับรู้ความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาระบบขนส่งสาธารณะในฟิลิปปินส์ช่วงการระบาดของ COVID-19 โดยได้นำแบบจำลอง SERVQUAL มาศึกษาพร้อมกับมาตรการป้องกันโรค เช่น การเว้นระยะห่าง การสวมหน้ากาก และการจำกัดจำนวนผู้โดยสาร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารมากที่สุด คือ การปฏิบัติตามมาตรการ COVID-19 รองลงมาคือความสะอาด ความปลอดภัย และความสุภาพของพนักงานขับรถ โดยผู้โดยสารรู้สึกมั่นใจและพึงพอใจหากเห็นว่ามีผู้จัดการด้านสุขอนามัยที่ดี ทั้งนี้ยังพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความสะอาด ความสบาย และรูปลักษณ์ของรถ ส่งผลอย่างยิ่งต่อความรู้สึกของผู้โดยสาร จึงแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพทางกายภาพเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงความรู้สึกปลอดภัยและการรับรู้ถึงการดูแลเอาใจใส่จากผู้ให้บริการด้วย (Chuenyindee et al., 2022)

ความพึงพอใจของลูกค้ามีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความไว้วางใจระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ โดยความพึงพอใจมาจากคุณภาพการให้บริการและคุณธรรมของราคา หากลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพบริการ เช่น ความตรงต่อเวลา พนักงานมีมารยาท สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และความรวดเร็วในการให้บริการย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความรู้สึกว่าคุณค่าโดยสารมีความยุติธรรมไม่สูงเกินไปเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ ซึ่งเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ จึงสะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อความไว้วางใจของลูกค้า โดยสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการในระยะยาว ดังนั้น การรักษามาตรฐานบริการและกำหนดราคาที่เหมาะสมจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในใจลูกค้า (Setiawan et al., 2020)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงมีผลมาจากคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะพิจารณาจากหลายองค์ประกอบ เช่น ความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย ความสะอาด ความสะดวกในการเข้าถึง และข้อมูลที่ชัดเจน หากผู้ให้บริการรับรู้ว่าคุณภาพของบริการอยู่ในระดับที่เหมาะสมจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ดังนั้นคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจ ทั้งนี้ผู้ให้บริการได้รับประเมินจากประสบการณ์จริงที่ได้รับ จึงทำให้สะท้อนถึงความสำคัญของการพัฒนาและรักษามาตรฐานคุณภาพในการให้บริการ

แนวคิดด้านความภักดี (Loyalty)

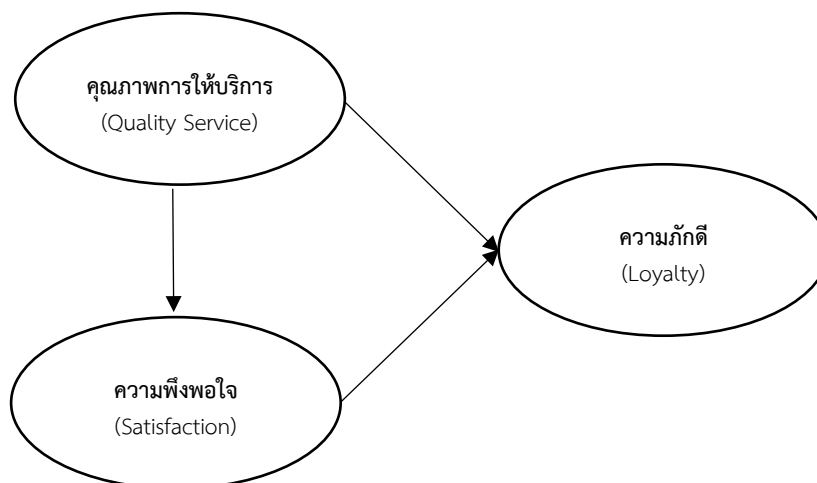
แนวคิดด้านความภักดี (Loyalty) หมายถึง ความตั้งใจของผู้โดยสารที่จะใช้บริการซ้ำและแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ ซึ่งเกิดขึ้นจากรู้สึกเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งเชื่อมโยงกับความพึงพอใจที่เกิดจากคุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่ผู้ใช้บริการรับรู้ โดยความภักดีมีทั้งด้านพฤติกรรม เช่น การใช้บริการซ้ำ และด้านทัศนคติ เช่น ความตั้งใจในการแนะนำบริการให้ผู้อื่น ดังนั้นความภักดีจึงไม่ใช่แค่การใช้บริการอย่างต่อเนื่องเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการมีทัศนคติที่ดีและความเชื่อมั่นในบริการนั้นด้วย ซึ่งการสร้างภักดีจำเป็นต้องเริ่มจากการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความสม่ำเสมอ และตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่ความภักดี และช่วยลดความไม่พอใจหรือข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการในระยะยาว จึงกล่าวได้ว่าความภักดีเป็นผลลัพธ์ที่สำคัญของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า (Ibrahim and Borhan, 2020)

ความภักดีในบริบทของการให้บริการขนส่งสาธารณะสะท้อนจากพฤติกรรมและความตั้งใจของผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องและแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ โดยมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากคุณภาพการให้บริการ โดยปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึง ความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย ความสะอาด และการให้ข้อมูลที่ชัดเจน มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร และเมื่อผู้โดยสารรู้สึกพึงพอใจ ก็เกิดความรู้สึกภักดีในรูปแบบของพฤติกรรม เช่น การเดินทางซ้ำเป็นประจำหรือการบอกต่อให้คนรอบข้างมาใช้บริการด้วย ซึ่งความพึงพอใจมีบทบาทเป็นตัวกลางที่สำคัญระหว่างคุณภาพบริการกับความภักดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากต้องการสร้างความภักดีอย่างยั่งยืน ต้องเริ่มจากการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างรอบด้าน โดยเฉพาะในแง่ของประสบการณ์การเดินทางที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสาร (Sheikh Muhamad Hizam et al., 2021)

สรุปได้ว่า ความภักดีของผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะเกิดขึ้นจากการที่ผู้โดยสารได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการให้บริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการ เช่น ความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย ความสะอาด และความสะดวก เมื่อผู้โดยสารประเมินว่าบริการเหล่านี้ตรงกับความต้องการหรือเหนือกว่าที่คาดหวังจะส่งผลไปยังความพึงพอใจและความภักดี นอกจากนั้นยังพบว่าความพึงพอใจอาจจะเป็นตัวกลางระหว่างคุณภาพการให้บริการและความภักดี โดยเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ผู้ใช้บริการจะมีแนวโน้มใช้บริการซ้ำและแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการด้วย ดังนั้นความภักดีจึงเป็นผลลัพธ์ของคุณภาพของบริการและความพึงพอใจที่ได้รับการรับรู้และประเมินจากผู้โดยสาร ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อสร้างฐานผู้ใช้บริการที่ภักดีในระยะยาว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง ตัวแบบสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ศึกษาในงานมีตัวแปรทั้งสิ้น 3 ตัว ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ(Quality Service) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และความภักดี (Loyalty) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดี

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดี

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั่วไปในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ของประเทศไทยซึ่งเคยใช้บริการรถสาธารณะ โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 300 คน (Hair et al, 2010) ซึ่งจำนวนตัวอย่างนี้ได้มาจากการอ้างอิงขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ตามขั้นตอนของตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ตามที่ Hair และคณะ ในปี 2010 ได้อธิบายเอาไว้ว่าขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมและมากพอในการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างอยู่ในช่วง 200 ถึง 300 ตัวอย่างถือว่าเพียงพอ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการเก็บตัวอย่างเกินจากที่กำหนดเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดในเบื้องต้นก่อนดำเนินการเก็บข้อมูลจริง และนำมาใช้เป็นข้อมูลสำรอง และใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ได้ ข้อคำถามซึ่งเป็นมาตรวัดในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษาทั้งนี้ผู้วิจัยนำข้อคำถามจาก

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์และปรับให้เหมาะสมกับบริบทของงานวิจัยในครั้งนี้ โดยมีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.82 ซึ่งเป็นตามเกณฑ์ ทั้งนี้ แบบสอบถามประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเชิงประชากรศาสตร์ซึ่งจะถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทขนส่งสาธารณะที่ใช้บริการ อาชีพ จุดประสงค์การใช้บริการขนส่งสาธารณะ ประเภทกลุ่มโดยสารในการใช้บริการขนส่งสาธารณะ จำนวนครั้งในการใช้บริการขนส่งสาธารณะ สาเหตุในการใช้บริการขนส่งสาธารณะ ระยะเวลาในการรอคอยขนส่งสาธารณะ และวิธีการใช้บริการขนส่งสาธารณะ ไปยังจุดหมายปลายทาง

ส่วนที่ 2 คือ แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบอันตรภาคชั้น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คือ แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะ ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบอันตรภาคชั้น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 คือ แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นของความภักดีในการใช้บริการรถสาธารณะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลนั้นผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากตัวแทนของประชากรซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์การใช้บริการรถสาธารณะในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยให้ตัวแทนจากแต่ละอำเภอจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างให้อย่างเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป จากการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้รับการตอบแบบสอบถามมารวมทั้งสิ้น 492 คน โดย 50 คนแรก ผู้วิจัยจะแยกไว้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ สำหรับในส่วนที่เหลือผู้วิจัยแยกไว้เป็นข้อมูลสำรอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการของวิธีการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ซึ่งจะประกอบไปด้วย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis) ของตัวแบบการวัด (Measurement Model) และตัวแบบโครงสร้าง (Structural Model) โดยทำการวิเคราะห์จากข้อมูลตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์น้ำหนักอิทธิพลระหว่างแต่ละตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) เพื่ออธิบายระดับน้ำหนักความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรทั้งยังใช้เพื่อตอบผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ในการวิเคราะห์ค่าต่างๆ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์

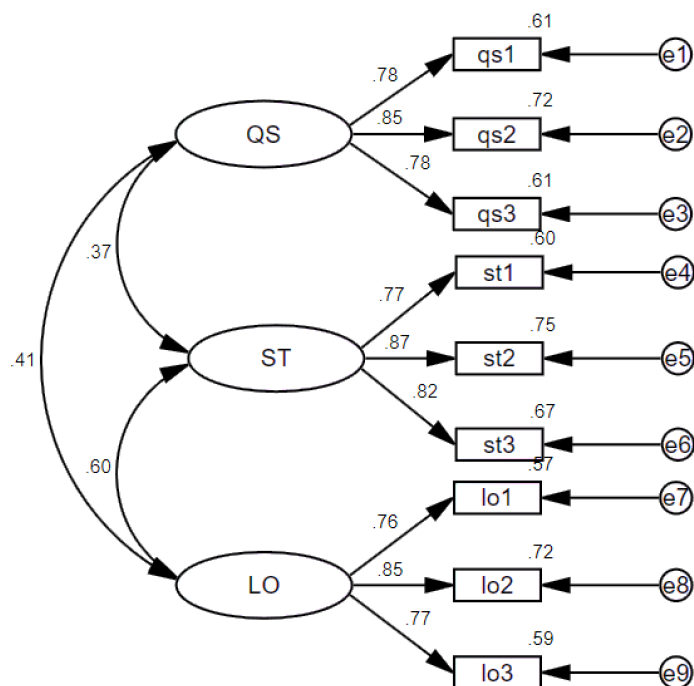
ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.10) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 41.00) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 49.20) ประกอบอาชีพอิสระ (ร้อยละ 26.60) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 37.40) สถานภาพโสด (ร้อยละ 53.50) ส่วนใหญ่ใช้บริการรถไฟ (ร้อยละ 47.40) มีจุดประสงค์เพื่อท่องเที่ยว (ร้อยละ 47.40) ใช้บริการขนส่งสาธารณะคนเดียว (ร้อยละ 68.90) ใช้บริการขนส่ง 1-5 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 36.90) โดยมีสาเหตุในการใช้บริการขนส่งเพราะค่าโดยสารไม่แพงและคุ้มค่า (ร้อยละ 47.90) ใช้ระยะเวลาในการรอคอยขนส่ง 1-15 นาที (ร้อยละ 35.60) วิธีการใช้บริการขนส่งสาธารณะไปยังจุดหมายปลายทาง โดยไม่ต้องต่อรถ (ร้อยละ 72.20)

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อใช้อธิบายสภาพปัจจุบันของตัวแปรที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.62 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.137 ตัวแปรความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.87 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.942 และตัวแปรความภักดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.33 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.187

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลที่เก็บมาเพื่อทดสอบว่าลักษณะของข้อมูลนั้นมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution Curve) หรือไม่โดยใช้ค่าความเบ้และความโด่งซึ่งจะต้องไม่ควรเกิน +2 หรือ ต่ำกว่า -2 (Byrne, 2010) โดยจากการตรวจสอบพบว่าข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงแบบปกติซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมานต่อไปได้ตามเงื่อนไข

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแบบการวัด โดยในการวิเคราะห์ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ตัวอักษรแทนตัวแปร ดังต่อไปนี้ ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ คือ QS ตัวแปรความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ST และตัวแปรความจงรักภักดี คือ LO ทั้งนี้จากการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบตัวแบบสมการโครงสร้างในขั้นตอนการตรวจสอบองค์ประกอบปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) นั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่า Factor Loading ของตัวแบบการวัด (Measurement Model) ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักอิทธิพลของของตัวแปรสังเกตที่สะท้อนตัวแปรแฝงนั้นพบว่าไม่มีอิทธิพลตัวใดที่ต่ำกว่า 0.7 ทำให้ผู้วิจัยไม่ต้องตัดตัวแปรสังเกตได้ตัวใดออกจากแบบจำลอง จากนั้นหลังจากที่ได้ดำเนินการวิเคราะห์แล้วพบว่าค่าดัชนีความกลมกลืนทุกค่าผ่านเกณฑ์ทุกตัว ตั้งแต่การทดสอบวิเคราะห์ในครั้งแรกซึ่งพบว่ามีค่าความเหมาะสมของข้อมูลเชิงประจักษ์กับตัวแบบสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นแบบสอดคล้องแนบสนิท (Perfect Fit) ทำให้ผู้วิจัยไม่จำเป็นต้องปรับปรุงแบบจำลองด้วยการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่าง Error Term ของตัวแปรสังเกตได้ใดๆ ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแบบการวัดนั้น ได้ดัชนีความกลมกลืน ดังนี้ CMIN/df = 54.400, GFI = 0.962, NFI = 0.959, RFI = 0.939, IFI = 0.977, TLI = 0.965, CFI = 0.977 และ RMSEA = 0.065 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ Hair และคณะในปี 2013 ได้กำหนดเอาไว้โดยลักษณะของแบบจำลองตัวแบบสมการโครงสร้างของตัวแบบการวัด มีลักษณะดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงลักษณะของตัวแบบสมการโครงสร้างของโมเดลการวัด

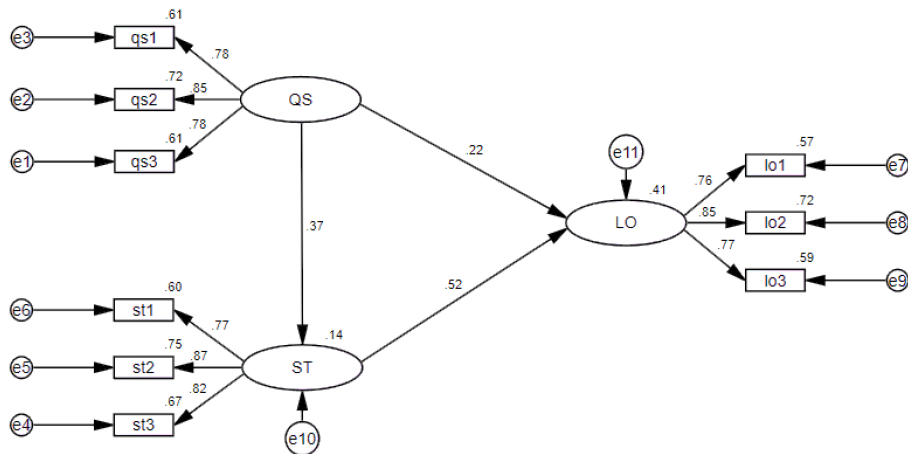
จากภาพที่ 2 ผู้วิจัยได้นำเอาค่า factor loading มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเสมือน (Convergent Validity) และความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ด้วยค่า Variance Factor Exacted (VIF) กับค่ารากที่สองของ VIF ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเสมือนและความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแบบสมการโครงสร้าง

ตัวแปรแฝง	จำนวนตัวแปรสังเกตได้	ค่า Construct Reliability	AVE
QS	3	.843	.641
ST	3	.861	.674
LO	3	.837	.631

จากผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงประกอบ (Construct Reliability) ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าสูงกว่า 0.60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรแฝงแต่ละตัวสามารถสะท้อนชุดของตัวแปรสังเกตได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับโครงสร้างของโมเดลการวัดที่นักวิจัยได้กำหนดไว้ นอกจากนี้เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเสมือน (Convergent Validity) นักวิจัยได้ใช้ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) โดยผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าค่า AVE ของตัวแปรแฝงแต่ละตัวมีค่ามากกว่า 0.50 ซึ่งเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำที่สามารถใช้ยืนยันความแม่นยำในการวัดตัวแปรได้อย่างน่าเชื่อถือ สำหรับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ได้อิงตามแนวทางของ Fornell และ Larcker (1981) โดยพบว่าค่ารากที่สองของ AVE ของแต่ละตัวแปรแฝงมีค่ามากกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงนั้นกับตัวแปรแฝงอื่นๆ ภายในโมเดล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรแฝงแต่ละตัวสามารถจำแนกออกจากกันได้อย่างชัดเจน

จากนั้นผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแบบสมการโครงสร้างในลักษณะของแบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model) ซึ่งใช้เกณฑ์วัดระดับของดัชนีความกลมกลืนที่อ้างอิงจากวรรณกรรมของ Hair และคณะในปี 2013 เช่นกัน ทั้งนี้จากการวิเคราะห์พบว่าดัชนีความกลมกลืนได้เป็นดังนี้ CMIN/df = 2.267, GFI = 0.962, NFI = 0.959, RFI = 0.939, IFI = 0.977, TLI = 0.965, CFI = 0.977 และ RMSEA = 0.065 โดยผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แบบแนบสนิทสมบูรณ์ (Perfect Fit) ทำให้ผู้วิจัยได้ตัวแบบสมการโครงสร้างที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่น่าเสนอได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงลักษณะของตัวแบบสมการโครงสร้างของโมเดลโครงสร้าง

ในลำดับต่อมาผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเพื่อวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลด้วยการตรวจสอบน้ำหนักอิทธิพลของแต่ละปัจจัยและทำการตรวจสอบอิทธิพลในลักษณะของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยภาพรวมของแต่ละตัวแปรแฝงที่มีความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลต่อกัน โดยนำเสนอตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรในตัวแบบสมการโครงสร้าง (Path Analysis)

Path Analysis	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect
QS -> ST	.371	-	.371
QS -> LO	.219	.193	.413
ST -> LO	.522	-	.522

ผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติจากการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่าผลการทดสอบเป็นดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ (QS) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (ST) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.371 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ 1)
2. คุณภาพการให้บริการ (QS) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความจงรักภักดี (LO) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.219 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ 2)
3. ความพึงพอใจ (ST) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความจงรักภักดี (LO) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.522 (ยอมรับสมมติฐานที่ 3)

อภิปรายผล

1. ระดับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีระดับความคิดเห็นในด้านคุณภาพการให้บริการและด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสภาพปัจจุบันของระบบขนส่งสาธารณะในพื้นที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ในด้านคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจมีระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับสูงจึงสะท้อนถึงการรับรู้ในด้านบวกต่อคุณลักษณะของการให้บริการ เช่น ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และความคุ้มค่าของราคา (Kawabata et al., 2020) ในด้านความภักดีอยู่ในระดับปานกลาง อาจแสดงถึงข้อจำกัดในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการใช้ซ้ำหรือการแนะนำบริการแก่ผู้อื่น

2. อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คุณภาพการให้บริการ (QS) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกโดยตรงต่อความพึงพอใจ (ST) และความภักดี (LO) ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ โดยความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่านไปยังความภักดี ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทสำคัญของความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดความภักดีของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และความพึงพอใจยังเป็นตัวแปรส่งผ่านยังความภักดีในการใช้บริการอีกด้วย (Juan de Oña, 2021) ทั้งนี้ความพึงพอใจมีบทบาทเป็นตัวกลางระหว่างคุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจหรือความภักดี โดยหากผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการบริการมีคุณภาพและสามารถสนองความคาดหวังได้จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และนำไปสู่ความภักดีในการใช้บริการซ้ำ (Setiawan et al., 2020) นอกจากนี้ความพึงพอใจมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีและมีบทบาทเป็นตัวกลางระหว่างคุณภาพการให้บริการและความภักดีเช่นเดียวกัน (Ibrahim and Borhan, 2020) ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและสามารถส่งเสริมให้เกิดความภักดีต่อการใช้บริการรถสาธารณะในพื้นที่ได้ตามความต้องการนักท่องเที่ยว

3. แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเพื่อพยากรณ์ระดับความภักดีของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างสมบูรณ์ (Perfect Fit) แสดงให้เห็นว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ และความภักดีได้อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับ Kawabata et al. (2020) ที่ชี้ให้เห็นว่าแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความภักดีในระบบขนส่งสาธารณะสามารถอธิบายพฤติกรรมการใช้บริการในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะความพึงพอใจซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่สำคัญระหว่างคุณภาพกับความภักดี นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่านต่อพฤติกรรมความภักดี (Hizam et al., 2021) ดังนั้นแบบจำลองที่พัฒนาสามารถพยากรณ์ความภักดีของนักท่องเที่ยว โดยแสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรที่คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ และความภักดี เพื่อสนับสนุนการวางแผนพัฒนาการบริการขนส่งสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 คุณภาพการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพควรพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ผ่านระบบขนส่งสาธารณะ เช่น ท่องเที่ยวผ่านขนส่งทางราง โดยการให้มีโบกี้สำหรับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ (การตกแต่งการให้บริการ) หรือ การนำเที่ยวในจังหวัดด้วยรถสาธารณะ และส่งเสริมการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ โดยบูรณาการกับยานพาหนะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น จุดบริการจักรยานใกล้กับจุดบริการขนส่งสาธารณะ

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยควรเร่งพัฒนาด้านความปลอดภัยเป็นอันดับแรก โดยการออกกฎหมายที่เข้มงวดขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้โดยสารขณะขับขี่ รวมทั้งบุคลากรที่เป็นผู้ขับขี่ขนส่งสาธารณะยังเป็นปัจจัยหลักในการช่วยสร้างความปลอดภัยตลอดการโดยสาร ดังนั้นควรมีหลักสูตรอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรก่อนปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งการพัฒนากระบวนการสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการจราจร

1.3 ควรสำรวจความต้องการขนส่งสาธารณะภายในจังหวัด เพื่อประเมินการเพิ่มเส้นทางบริการขนส่งสาธารณะในพื้นที่ที่ยังไม่มีการเข้าถึงของบริการขนส่งสาธารณะ รวมถึงการเพิ่มมาตรการจุดบริการรับส่งตามจุดที่กำหนดเท่านั้น อีกทั้งควรจัดระเบียบผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะโดยใช้เทคโนโลยี จะสามารถพัฒนาต่อยอดในการบริหารจัดการที่เป็นธรรม ตลอดจนการพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งง่ายต่อผู้ใช้บริการและการบริหารจัดการในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาตัวแปรแทรกซ้อนเพิ่มเติม เช่น การรับรู้ด้านความปลอดภัย การเข้าถึงข้อมูล หรือประสบการณ์การเดินทางที่ผ่านมา สามารถนำไปใช้ในการคาดการณ์พฤติกรรมในเชิงลึกได้ในอนาคต

2.2 ควรดำเนินการวิจัยแบบติดตามผลในระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจและความภักดีตามการปรับปรุงบริการหรือปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

เอกสารอ้างอิง

- Strategy and Information for Provincial Development, Prachuap Khiri Khan. (2023). *Prachuap Khiri Khan Provincial Development Plan B.E. 2566–2570 (2023–2027)*. [Online]. Retrieved from: <https://prachuapkhirikhan.industry.go.th>
- Thailand Consumer Council. (2022). *Information and activities for consumer protection*. [Online]. Retrieved from: <https://www.tcc.or.th/>
- Aagja, J., and Garg, R. (2010). Measuring perceived service quality for public hospitals (PubHosQual) in the Indian context. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 4(1), 60-83.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. 2nd ed. Routledge.

- Chuenyindee, T., Ong, A. K. S., Ramos, J. P., Prasetyo, Y. T., Nadlifatin, R., Kurata, Y. B., and Sittiwatethanasiri, T. (2022). Public utility vehicle service quality and customer satisfaction in the Philippines during the COVID-19 pandemic. *Utilities Policy*, 75, 101336.
- De Oña, J. (2022). Service quality, satisfaction and behavioral intentions towards public transport from the point of view of private vehicle users. *Transportation*, 49(1), 237–269.
- Fornell, C., and Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382–388. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Mamak, S., and Chairatana, P. (2023). Wellness Tourism Potential in Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province. *Journal of Management and Local Innovation*, 5(5), 144-155.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., and Sarstedt, M. (2013). Partial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance. *Long range planning*, 46(1-2), 1-12.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Ibrahim, A. N. H., and Borhan, M. N. (2020). The interrelationship between perceived quality, perceived value and user satisfaction towards behavioral intention in public transportation: A review of the evidence. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 10(5), 2048–2056.
- Ittipon Jit-ue. (2025). Management of quality in vehicle service provision, Prachuap Khiri Khan provincial land transportation office. *Journal of Interdisciplinary and Innovative Management*, 3(1), 38-48.
- Kawabata, Y., Ryo, T., Friman, M., Olsson, L. E., Lättman, K., and Fujii, S. (2020). Time-series analysis of the causal effects among perceived quality, satisfaction, loyalty, and frequency of public transportation use. *Frontiers in Built Environment*, 6, 137.
- Khawdee, W., Saenmueang, K. W., and Mongkhonmaphai, S. (2020). Service recipients' satisfaction toward service quality of the Yi San Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut Songkhram Province. *Prachachuen Research Network Social Sciences Journal*, 2(1), 14–27.
- Laoketkarn, C. (2022). Public transport service quality perception measurement model (PubTransQual) in Bangkok. *Journal of Accountancy and Management*, 14(2), 143-160.

- Lim, M., and Atchara. (2020). Direction of mass transit system development in major regional cities and guidelines for transit-oriented development. *Journal of Transportation and Logistics (TRANSLOG)*, 2020(1), 9–39.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Setiawan, E. B., Watia, S., Wardana, A., and Ikhsan, R. B. (2020). Building trust through customer satisfaction in the airline industry in Indonesia: Service quality and price fairness contribution. *Management Science Letters*, 10(5), 1095–1102.
- Teerapattrakul, R. (2020). The Expectations and Perceptions of Tourists towards the Service Quality of Local Public Transportation (Pho–Thong) in PhuketProvince. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University*, 6(3), 209-221.