

การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์โดยวิธี P-TRANSQUAL กรณีศึกษา:รถโดยสารระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบาง Logistics Service Quality of Public Land Transport Service by P-TRANSQUAL Model : Thailand – Luang Prabang Case Study

เอกสิทธิ์ สันติภาพ^{1*} และ จงกลบดินทร์ แสงอาสภวิริยะ²
Eakkasit Santiparb^{1*} and Jongkolbordin Sanasapawiriya²

^{1,2} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

^{1,2} Faculty of Business Administration, Maejo University.

* Corresponding author E-mail: eak222@gmail.com.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประเภทรถโดยสารประจำทางระหว่างประเทศ เส้นทางระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบาง (สปป.ลาว) ด้วยรถโดยสารประจำทางของ บริษัท ขนส่ง จำกัด(บขส.) จำนวน 2 เส้นทาง คือ 1.เชียงใหม่ – หลวงพระบาง และ 2.เมืองเลย – หลวงพระบาง ด้วยตัวแบบวัดคุณภาพการบริการ P-TRANSQUAL ซึ่งเป็นตัวแบบที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพการบริการในระบบขนส่งสาธารณะทางบก ซึ่งคุณภาพการบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างระดับของการรับรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการของผู้ใช้บริการกับความคาดหวังที่จะได้รับการบริการ

ตัวแบบวัดคุณภาพการบริการ P-TRANSQUALทำการศึกษาใน 4 มิติ ได้แก่ 1.ลักษณะทางกายภาพ 2.ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ 3.การตอบสนองส่วนบุคคล และ 4.ความสะอาดสบายในการโดยสาร ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่อสรุปลักษณะสำคัญของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทางของผู้ใช้บริการ จากการสอบถามในเรื่องคุณภาพการบริการจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุดพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25- 35 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางได้ค่าเฉลี่ยคะแนนโดยรวมต่ำกว่าที่คาดหวังไว้เท่ากับ -0.29 โดยทุกด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการในแต่ละมิติคือ ด้านลักษณะส่วนบุคคล (Personnel) ด้านความสะอาดสบายในการโดยสาร (Comfort) ด้านลักษณะทางกายภาพ(Tangibles) และด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ย -0.07,-0.15,-0.48 และ -0.57 ตามลำดับซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี โดยตัวชี้วัดที่ได้รับรู้ถึงคุณภาพการบริการสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงานอยู่ในสภาพเรียบร้อยและพนักงานมีความสุภาพต่อผู้โดยสาร สำหรับตัวชี้วัดที่รับรู้ถึงคุณภาพการบริการต่ำสุดคือระยะเวลาในการเดินทางเหมาะสมและความสบายและมีพื้นที่เพียงพอของที่นั่ง

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ รถโดยสารประจำทาง P-TRANSQUAL ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์

Abstract

This research aims to study the quality of International bus sector logistics services provider. The route between Thailand - Luang Prabang (Lao PDR. Laos) with a quality of service which is a P-TRANSQUAL model to measure the service quality for public land transport services. The quality of services is resulting from the difference between the expectation level of the service and the perception level when customer receiving services from the provider.

The model of P-TRANSQUAL service quality measurement studies in four dimensions including 1.Tangible 2.Reliability 3.Personal and 4.Comfort. With the reliability analysis of the 400 samples.

The study found that the majority are female. Aged between 25- 35 years old, single, bachelor degree, employees in the private company, the average monthly income between 20,001 - 30,000 baht, Overall bus service quality score is lower than expectation by -0.29 and lower in every dimension. Result show service quality rank are Personnel, Comfort, Tangibles and Reliability with service quality score -0.07,-0.15-0.48 and -0.57 respectively. That mean the quality of service remains poor need more improvement. When focus on index found the highest service quality scores are neatness and politeness of transport staffs and the lowest are travel time of the bus and comfort/condition of the seat.

Keywords: Service Quality, Public Land Transport Service, P-TRANSQUAL, Logistics Provider, Logistics customer

บทนำ

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวหรือเรียกสั้นๆว่าประเทศ “สปป.ลาว” ตั้งอยู่ใจกลางภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีพื้นที่ 236,800 ตารางกิโลเมตร เมืองหลวงของประเทศคือ เวียงจันทน์ มีรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอันดับ 2 ของอุตสาหกรรมที่ทำรายได้สูงสุดเข้าประเทศโดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว มีมูลค่าเท่ากับ 514 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ คิดเป็นร้อยละ 5.64 ของ GDP ของประเทศ โดยอุตสาหกรรมมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี 2005 อีกทั้งในเดือนพฤษภาคม 2556 สภาการท่องเที่ยวและการค้ายุโรป (European Council on Tourism and Trade - ECTT) ได้ประกาศให้สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวได้รับรางวัลประเทศปลายทางท่องเที่ยวที่ดีที่สุดของโลกประจำปี 2013 (World's Best Tourist Destination Award) (<http://www.asean.org/news/asean-secretariat-news/item/lao-pdr-awarded-world-s-best-tourist-destination>) ซึ่งจากการที่ สปป.ลาวได้รับรางวัลดังกล่าวส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2013 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 17.76 จากปีก่อนหน้าและมีการคาดการณ์ว่าในปี 2015 จะมีนักท่องเที่ยวเป็น 4.19 ล้านคนและจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องไปจนถึงปี 2020 (The Tourism Development Department 2013 Statistical Report on Tourism in Lao PDR)

เมืองหลวงพระบางได้รับการขึ้นทะเบียนจากองค์การยูเนสโก (UNESCO) ให้เป็นเมืองมรดกโลกในปี พ.ศ. 2538 โดยได้รับการขึ้นทะเบียนทั้งพื้นที่บริเวณเมือง จากข้อมูลทางสถิติพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวเมืองหลวงพระบาง ในช่วงที่ผ่านมา มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งการที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวเมืองหลวงพระบางมากขึ้นเนื่องจากหลายสาเหตุเช่น สปป.ลาว เป็นประเทศที่มีความคล้ายคลึงกับไทยด้านภาษาและวัฒนธรรม

จากสถิติพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยัง สปป.ลาว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาตินิยมเดินทางโดยการผ่านแดนทางบกถึง 64.56% ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางไปยัง สปป.ลาว เป็นชาวไทย 54.49% ของนักท่องเที่ยวทั้งที่เดินทางไปยัง สปป.ลาวอีกทั้งจากการสำรวจดังกล่าวยังพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยัง สปป.ลาว จำนวน 60.1% เป็นนักท่องเที่ยวที่มีการเชื่อมโยงกับประเทศไทย ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศอันดับต้นๆของโลกที่เป็นเป้าหมายของนักท่องเที่ยวดังจะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวจำนวน 26.5 ล้านคนในปี 2556 ซึ่งสูงเป็นอันดับที่ 10 ของโลก (UNWTO Tourist highlights 2014 Edition) อีกทั้งความได้เปรียบในการเป็นประตูสู่ภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขงทำให้ไทยยังมีโอกาสจับกลุ่มนักท่องเที่ยวเชื่อมโยงที่มาท่องเที่ยวไทยก่อนที่จะกระจายไปสู่เพื่อนบ้านได้

ตารางที่ 1 นักท่องเที่ยวและวิธีการเดินทางเข้าประเทศ สปป.ลาว พ.ศ. 2556

สัญชาตินักท่องเที่ยว	ทางบก				ทางอากาศ	รวม	สัดส่วน
	ไทย	จีน	เวียดนาม	กัมพูชา			
เอเชียและแปซิฟิกยกเว้นประเทศไทย	357,460	177,435	635,452	13,303	230,027	1,413,677	37.40%
ไทย	1,940,911	24,194	46,481	308	47,540	2,059,434	54.49%
ยุโรป	105,283	1,605	9,589	4,199	91,890	212,566	5.62%
อเมริกา	32,681	583	2,570	973	49,092	85,899	2.27%
แอฟริกาและตะวันออกกลาง	3,833	140	667	235	3,039	7,914	0.21%
รวม	2,440,168	203,957	694,759	19,018	421,588	3,779,490	100.00%
สัดส่วน	64.56%	5.40%	18.38%	0.50%	11.15%		

ที่มา: The Tourism Development Department 2013 Statistical Report on Tourism in Lao PDR

จากรายงาน The Travel & Tourism Competitiveness Report 2013 ได้ใช้เกณฑ์ด้านโครงสร้างเพื่อการขนส่งทางบก (Ground transport infrastructure) เป็นดัชนีชี้วัดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วย โดยจากรายงานพบว่าความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในดัชนีเกี่ยวกับความพร้อมด้านการคมนาคมขนส่งทางบกภายในประเทศนั้นพบว่าด้านคุณภาพของถนนประเทศไทยเป็นอันดับที่ 4 ของอาเซียนรองจากสิงคโปร์ที่อยู่ในอันดับที่ 3 ของโลก มาเลเซีย และบรูไน และในด้านของคุณภาพโครงข่ายขนส่งทางบกประเทศไทยเป็นอันดับที่ 3 ของอาเซียนซึ่งจะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีคุณภาพด้านการคมนาคมขนส่งทางบกเหมาะสมที่จะเป็นจุดศูนย์กลางในภูมิภาค (The Travel & Tourism Competitiveness Report , 2013)

จากเหตุผลที่กล่าวมานี้ระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทางเชื่อมต่อจากประเทศไทยไปยังเมืองหลวงพระบางก็เป็นโอกาสให้ภาคธุรกิจที่ดำเนินการบริการรถโดยสารสาธารณะระหว่างประเทศ เชื่อมโยงระหว่าง เมืองต่างๆใน

ประเทศไทย กับ เมืองหลวงพระบาง ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของรถสาธารณะรวมทั้งสภาพปัญหาการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของนักท่องเที่ยวว่าเหตุใดนักท่องเที่ยวจึงไม่สามารถเดินทางไปสู่แหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกหรือไม่สามารถรับทราบข้อมูลที่ให้บริการอยู่ได้อย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาระบบขนส่งให้ตอบสนองความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของรถโดยสารประจำทางระหว่าง ประเทศไทย- เมืองหลวงพระบาง สปป.ลาว

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality Concept)

ในปี 1985 Parasuraman, Zeithaml และ Berry ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการโดยกำหนดปัจจัย

คุณภาพการบริการและช่องว่าง (Gap)ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความหวังของลูกค้าและเรียกเครื่องมือวัดคุณภาพบริการนี้ว่า SERVQUALซึ่งปัจจัยที่ลูกค้าใช้ตัดสินคุณภาพของผู้ให้บริการประกอบด้วย5มิติ ดังนี้

1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารในองค์กร บุคลากรและสถานที่ของผู้ให้บริการซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้ก่อนใช้บริการ

2) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการเช่น บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ

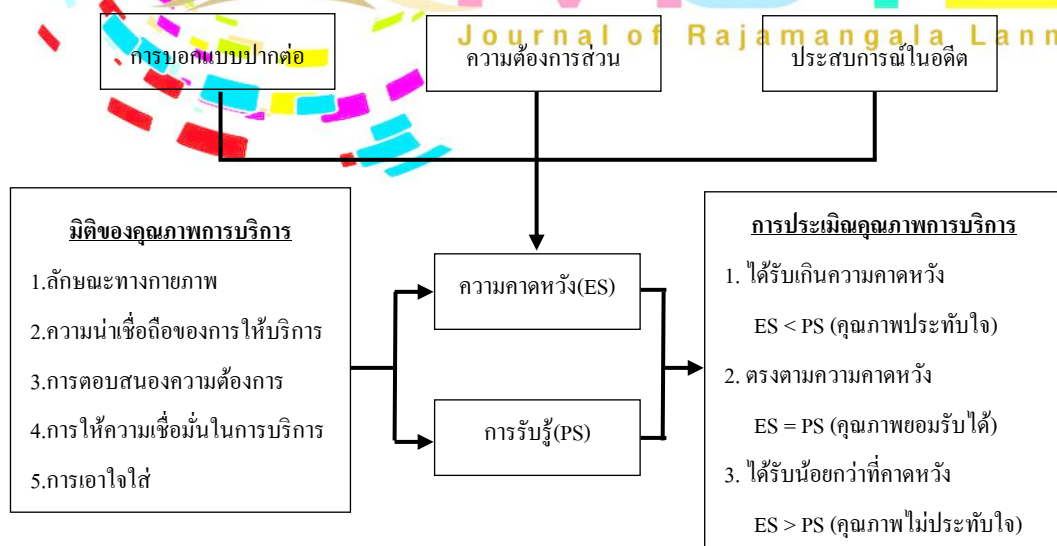
3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) เป็นการตอบสนองด้วยความเต็มใจรวดเร็วและมุ่งมั่น

4) การให้ความเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ เช่น พนักงานมีความรู้ มีมารยาท เป็นมืออาชีพ

5) การเอาใจใส่ (Empathy) เป็นการแสดงความห่วงใย สนใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง

การเปรียบเทียบความคาดหวัง(Expectation) และการรับรู้บริการ(Perception) ของผู้ใช้บริการซึ่งสะท้อนให้เห็นคุณภาพบริการโดยช่องว่าง(Gap) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการมี 5 ช่องว่าง(Gap) ดังนี้

ช่องว่างที่1 คือช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้บริการของผู้ให้บริการ ช่องว่างที่2 คือช่องว่างระหว่างการรับรู้บริการของผู้ให้บริการและการกำหนดลักษณะคุณภาพบริการ ช่องว่างที่3 คือช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้ให้บริการมีให้และคุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ ช่องว่างที่4 คือช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้ให้บริการมีให้และการสื่อสารของผู้ให้บริการ และช่องว่างที่5 คือ ช่องว่างระหว่างการรับรู้บริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 1 แสดงการรับรู้คุณภาพการบริการ(Perceived Service Quality)

ที่มา :Parasuraman, A., Zeithama, V. A., & Berry, L. L. (1985)

ในงานวิจัยนี้ทำการวิเคราะห์ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) Parasuraman, Berry, and Zeithaml เนื่องจากธุรกิจบริการให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สร้างความพอใจสูงสุดแก่ผู้ให้บริการนั้นๆ โดยนำการรับรู้การบริการของผู้ใช้บริการ ลบด้วยความคาดหวังการบริการ (Service Quality) = $P: \text{Perceived Service Performance} - E: \text{Expected Service Quality}$ ของผู้ให้บริการแล้วทำการวัดผลคุณภาพการบริการดังนี้ ถ้าได้ผลลัพธ์เป็นค่าลบ แสดงว่า ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง ถ้าผลลัพธ์เป็นค่าบวกแสดงว่า ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง และถ้าผลลัพธ์เป็นศูนย์ แสดงว่า ผู้ใช้บริการได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง (A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry., 1988)

การคำนวณค่าคะแนนของเครื่องมือ SERVQUAL

การประเมินคุณภาพการบริการโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังในการให้บริการของผู้ใช้บริการโดยสารประจำทางระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบาง กับ การรับรู้ในการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง ($\text{Service Quality} = \text{Perceived Service} - \text{Expected Service}$) ซึ่งสามารถคำนวณในแต่ละด้านของ SERVQUAL ได้ดังนี้

1. ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าคะแนนความคาดหวัง ($P - E > 0$) หมายถึง การส่งมอบคุณภาพบริการของรถโดยสารประจำทางระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบางอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และถ้าระดับคะแนนมากขึ้น แสดงว่าคุณภาพบริการจะดีขึ้นตามลำดับ

2. ถ้าคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวัง ($P - E < 0$) หมายถึง การส่งมอบคุณภาพบริการของรถโดยสารประจำทางระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบางอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี และถ้าระดับคะแนนติดลบมากขึ้น แสดงว่าคุณภาพบริการยิ่งลดลงตามลำดับ

3. ถ้าคะแนนการรับรู้เท่ากับคะแนนความคาดหวัง ($P - E = 0$) หมายถึง การส่งมอบ คุณภาพบริการที่พอเพียงแล้ว เป็นที่ยอมรับได้ของผู้ใช้บริการ (ครรชิต ยศพรไพบูลย์, 2551)

2. ตัวแบบ P-TRANSQUAL

I Gede Mahatma และคณะ (2015) ได้พัฒนาตัวแบบการในการวัดคุณภาพการให้บริการสำหรับระบบขนส่งสาธารณะทางบกขึ้นมา โดยเรียกตัวแบบนี้ว่า P-TRANSQUAL ซึ่งประกอบด้วยตัววัดคุณภาพจำนวน 4 มิติ ประกอบด้วย 1. ความสะดวกสบายในการโดยสาร (Comfort) 2. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) 3. ลักษณะส่วนบุคคล (Personnel) และ 4. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ในงานวิจัยดังกล่าวได้ทำการศึกษาผู้โดยสารระหว่างเมืองในประเทศอินโดนีเซีย วิเคราะห์บนพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้จำนวน 880 คน ทำการสอบถามคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale จำนวน 23 ตัวชี้วัดใน 4 มิติ ซึ่งจากการทดลองพบว่ามี 5 ตัวชี้วัดที่ไม่ได้นำมาใช้เนื่องจากค่า communalities ต่ำกว่า 0.5 จำนวน 4 ตัวชี้วัด และมี 1 ตัวชี้วัดที่มีค่า factor loading ต่ำกว่า 0.5 โดยงานวิจัยนี้ได้ทำการทดสอบจนเชื่อมั่นได้ว่าตัวแบบนี้สามารถนำไปใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการได้ (has stable validity and reliability) ซึ่งตัววัดคุณภาพจำนวน 4 มิติมีรายละเอียดดังนี้

1) ความสะดวกสบายในการโดยสาร (Comfort) เป็นมิติของคุณภาพการบริการที่แสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานของระบบขนส่งสาธารณะในการให้บริการที่สะดวกสบายและสภาพความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร ความสะดวกสบายและความปลอดภัยเป็นสองด้านที่แยกกันไม่ออกของการบริการและเชื่อมโยงต่อกัน ผู้โดยสารจะไม่รู้สึกสะดวกสบายหากพวกเขารู้สึกไม่ปลอดภัยในขณะที่ใช้ระบบขนส่งสาธารณะหรืออีกนัยหนึ่ง ความปลอดภัยเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องมาก่อนที่จะทำให้ผู้โดยสารรู้สึกสะดวกสบายในการใช้บริการขนส่งมวลชน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าสภาพความปลอดภัยและความ

สะดวกสบายเป็นสองด้านของการบริการที่มีโครงสร้างเดียวกัน มิติความสะดวกสบายสามารถในการโดยสารวัดได้โดยใช้ตัวชี้วัด 7 ตัวชี้วัด

2) ลักษณะทางกายภาพ(Tangible) แสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานของระบบขนส่งมวลชนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถรับรู้และสัมผัสได้ มิติลักษณะทางกายภาพนี้รวมถึงสภาพของการตกแต่งภายใน ภายในนอกและเครื่องอำนวยความสะดวกของระบบขนส่ง นอกจากนี้ยังมีบทบาทในการสนับสนุนมิติอื่น ๆ อีกด้วย ตัวอย่างเช่นในมิติของความสะดวกสบายในการเดินทางเกิดขึ้นเมื่อผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยเมื่อสภาพของรถโดยสารมีความสะอาดทั้งจากภายในและภายนอก นอกจากนี้สภาพของเครื่องยนต์ยังสามารถนำไปสู่ความสะดวกสบายของผู้โดยสารได้เนื่องจากสภาพเครื่องยนต์ที่ดีสามารถลดผลกระทบของเสียงที่จะมารบกวนการโดยสารและป้องกันการเกิดเหตุสุวิสัยที่จะเกิดขึ้นจากเครื่องยนต์ได้ นอกจากนี้สภาพของเครื่องยนต์ยังสามารถเป็นส่วนหนึ่งของการวัดคุณภาพการให้บริการในมิติของความน่าเชื่อถือ(reliability)อีกด้วยซึ่งลักษณะทางกายภาพสามารถวัดได้โดยใช้ตัวชี้วัด6 ตัว

3) ของลักษณะส่วนบุคคล(Personnel)ที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานของระบบขนส่งสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารรวมทั้งมารยาท, ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและเข้าใจในความต้องการของผู้โดยสาร ในภาคบริการมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการไม่สามารถแยกออกจากการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ซึ่งเกิดขึ้นในบริบทของการให้บริการขนส่งสาธารณะทางบก เมื่อผู้โดยสารต้องการใช้บริการขนส่งสาธารณะทางบก ผู้โดยสารต้องการจำเป็นที่จะต้องสื่อสารกับคนขับและพนักงานบริการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้โดยสารแจ้งถึงที่หมายของการ

เดินทางหรือแจ้งปัญหาการใช้งาน โดยลักษณะส่วนบุคคล(personnel) ประกอบไปด้วย6 ตัวชี้วัด

4) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นมิติที่แสดงถึงวิธีการที่สร้างความเชื่อถือจากผู้โดยสารให้เกิดขึ้นกับการให้บริการขนส่งสาธารณะในการส่งผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทางโดยปลอดภัยได้อย่างไร ส่วนที่สำคัญที่จะต้องพิจารณาในมิติที่น่าเชื่อถือ เช่น จำนวนของรถโดยสารสาธารณะ เวลาที่รอคอยรถโดยสาร, เวลาในการเดินทางและความสม่ำเสมอในการบริการส่งผู้โดยสารให้ถึงยังจุดหมายปลายทาง มิติของความน่าเชื่อถือวัดได้โดยใช้ตัวชี้วัด4 ตัวชี้วัด

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการวัดคุณภาพการบริการสำหรับระบบขนส่งสาธารณะทางบกโดยใช้ตัวแบบ P-TRANSQUAL เป็นสิ่งที่ควรจะมีการดำเนินการเพื่อให้สามารถทราบถึงตัวแบบเมื่อใช้ในประเทศที่มีบริบทใกล้เคียงกับกับที่ประเทศของผู้พัฒนาตัวแบบ และนำมาซึ่งการปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นประเด็นที่สำคัญเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 2

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ใช้บริการรถโดยสารที่เดินทางไปหรือกลับเมืองหลวงพระบาง โดยรถโดยสารประจำทางระหว่างประเทศไทย – เมืองหลวงพระบาง โดยรถโดยสารประจำทางของ บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) ใน 2 เส้นทางคือ 1.เชียงใหม่ – เมืองหลวงพระบาง และ 2.เมืองเลย – เมืองหลวงพระบาง ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 – มกราคม พ.ศ. 2559 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน โดย

กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแทนค่าในสูตรกรณีไม่ทราบ
จำนวนประชากร

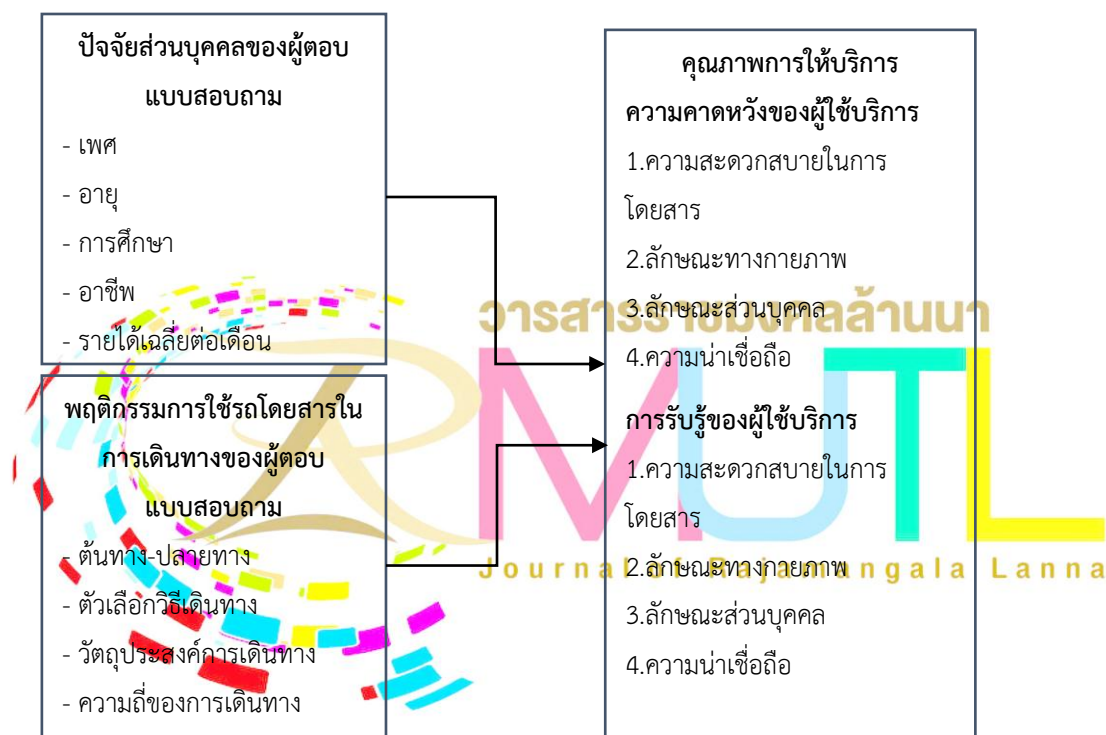
2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม
(Questionnaire) มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด

สามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว แบ่งออกเป็น 3
ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ
(Check List)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ที่มา : ปรับปรุงจาก Mahatma, I. G และคณะ (2015) และ Yu Kyoung Kim และคณะ (2009)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพฤติกรรมการ
เดินทางเช่น เส้นทางที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ
วัตถุประสงค์ในการเดินทาง วิธีการเดินทาง มีลักษณะเป็น
คำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 3 แบบวัดความคาดหวังและการรับรู้ใน
คุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางด้านปัจจัย
คุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านลักษณะทาง
กายภาพ 2.ด้านความน่าเชื่อถือ 3.ด้านลักษณะส่วนบุคคล

และ 4.ด้านความสะดวกสบายในการโดยสาร เป็นคำถาม
แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตาม
รูปแบบของ Likert's Scale ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียง
คำตอบเดียว โดยแบ่งเป็นแบบวัดความคาดหวังและการ
รับรู้ โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (ศิริวรรณ เสรี
รัตน์ , 2541) ได้แก่

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

3 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจ

2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ตามเกณฑ์คะแนน โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของชั้น เพื่อใช้ในการอภิปรายผล (บุญชม ศรีสะอาด, 2542) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 34 คนด้วยการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษาและความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha

Coefficient) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปจากพบว่าโดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.928

3.การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ให้บริการรถโดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศไทย-เมืองหลวงพระบาง โดยรถโดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด(ขส.) ใน 2 เส้นทางคือ 1.เชียงใหม่ – เมืองหลวงพระบาง และ 2.เมืองเลย- เมืองหลวงพระบาง และข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนราชการและเอกชน การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

จากการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนพบว่าด้านข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามดังแสดงผลในตารางที่ 2 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.50 มีอายุ ระหว่าง 25- 35 ปี ร้อยละ 38.20 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 63.60 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 61.80 มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 40.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทที่ร้อยละ 25.50

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	182	45.50
	หญิง	218	54.50
อายุ	ระหว่าง 25 - 35 ปี	153	38.25
	ต่ำกว่า 25 ปี	116	29.00
สถานะภาพ	โสด	254	63.50
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	247	61.75
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	160	40.00
	ธุรกิจส่วนตัว	116	29.00
รายได้ต่อเดือน	20,001 – 30,000 บาท	102	25.50
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	94	23.50

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้รถประจำทางของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เส้นทาง	เชียงใหม่ – หลวงพระบาง	200	50.00
	เลย – หลวงพระบาง	200	50.00
ความถี่ที่ใช้บริการ	นานๆครั้ง	356	89.10
วัตถุประสงค์	ท่องเที่ยว	334	83.60
วิธีเดินทาง	ทั้งไปและกลับ	204	50.90
	ขาไปหรือกลับ	196	49.10
สถานที่ซื้อตั๋ว	สถานีขนส่ง	233	58.20
บุคคลที่มีผลต่อการเลือกเดินทางโดยรถโดยสาร	ผู้เดินทาง	291	72.70

ด้านพฤติกรรมการใช้รถประจำทางดังแสดงผลในตารางที่ 3 พบว่าเป็นการเดินทางแบบนานๆครั้งร้อยละ 89.10 มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวร้อยละ 83.60 เป็นการเดินทางทั้งขาไปและขากลับร้อยละ 50.90 มีวิธีการเลือกซื้อบัตรโดยสารผ่านสถานีขนส่งร้อยละ 58.20 และตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเองร้อยละ 72.70

ด้านระดับความคาดหวัง การรับรู้และคุณภาพการบริการปรากฏผลดังตารางที่ 4 ซึ่งสามารถอธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับมิติของคุณภาพการบริการในมิติต่างๆได้แก่

1.ระดับการรับรู้ พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยมีมิติที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงที่สุดคือ ด้านความสะดวกสบายในการโดยสาร (Comfort) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมาคือด้านลักษณะส่วนบุคคล (Personnel) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนมิติที่มีการรับรู้ของผู้โดยสารต่ำที่สุดคือความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

2.ระดับการคาดหวัง พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการมีการคาดหวังคุณภาพการบริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยมีมิติที่มีค่าเฉลี่ยการคาดหวังสูงที่สุดคือด้านความสะดวกสบายในการโดยสาร (Comfort) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมาคือด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนมิติที่มีการคาดหวังของผู้โดยสารต่ำที่สุดคือความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

3.คุณภาพการบริการโดยรวมพบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ (ค่าเฉลี่ย -0.29) โดยมีมิติที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการสูงที่สุดคือ ด้านลักษณะส่วนบุคคล (Personnel) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.07 รองลงมาคือความสะดวกสบายในการโดยสาร (Comfort) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.15 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.48 ส่วนมิติที่มีการคาดหวังของผู้โดยสารต่ำที่สุดคือความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.58

ตารางที่ 4 สรุปผลระดับความคาดหวัง การรับรู้และคุณภาพการบริการ

มิติของคุณภาพการบริการ	การรับรู้			ความคาดหวัง			คุณภาพการบริการ		
	Mean	S.D.	ระดับการรับรู้	Mean	S.D.	ระดับความคาดหวัง	Mean	S.D.	ระดับคุณภาพ
ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)	3.32	0.87	ปานกลาง	3.81	0.86	มาก	-0.48	1.04	ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.00	1.00	ปานกลาง	3.59	0.99	มาก	-0.58	1.06	ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้
ลักษณะส่วนบุคคล (Personnel)	3.65	0.72	มาก	3.71	0.88	มาก	-0.07	0.81	ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้
ความสะดวกสบายในการโดยสาร(Comfort)	3.67	0.88	มาก	3.83	0.93	มาก	-0.15	0.95	ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้
คุณภาพการบริการโดยรวม	3.46	0.90	มาก	3.75	0.91	มาก	-0.29	0.97	ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้

ตารางที่ 5 คุณภาพการบริการพิจารณาเป็นรายข้อ

คุณภาพการบริการ	Mean	S.D.	คุณภาพการบริการ	Mean	S.D.
ด้านลักษณะทางกายภาพ			ด้านลักษณะส่วนบุคคล		
ความสะอาดภายนอกของตัวรถ	-0.29	0.78	การแต่งกายของพนักงานอยู่ในสภาพเรียบร้อย	0.00	0.79
เครื่องยนต์อยู่ในสภาพที่ดี	-0.31	0.93	พนักงานมีความสุภาพต่อผู้โดยสาร	0.00	0.79
รถโดยสารมีไม่มีสิ่งรบกวนการมองเห็น	-0.31	1.04	พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	-0.07	0.99
ความสะอาดภายในของตัวรถ	-0.44	0.87	พนักงานมีความเอาใจใส่ผู้โดยสาร	-0.09	0.79
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีสภาพดี	-0.76	1.29	พนักงานขับรถมีความชำนาญในเส้นทาง	-0.11	0.75
ความสบายและมีพื้นที่เพียงพอของที่นั่ง	-0.78	1.10	พนักงานสามารถจัดการกับคำถามและสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง	-0.16	0.71
ความสะดวกสบายในการโดยสาร			ด้านความน่าเชื่อถือ		
พนักงานขับรถขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร	-0.04	0.83	รถโดยสารออกตรงตามตารางเวลา	-0.36	1.13
สภาพรถโดยสารมีความปลอดภัย	-0.09	0.88	รถโดยสารถึงที่หมายตรงตามตารางเวลา	-0.53	0.89
อุณหภูมิภายในรถมีความเหมาะสม	-0.09	0.92	ความถี่ของรถโดยสารมีความเหมาะสม	-0.62	1.03
ภายในรถโดยสารมีความปลอดภัยเพียงพอ	-0.11	0.73	ระยะเวลาในการเดินทางเหมาะสม	-0.80	1.13
รถโดยสารเดินทางด้วยความนุ่มนวล	-0.22	1.12			
การใช้งานรถโดยสารมีความปลอดภัย	-0.24	0.83			
จำนวนผู้โดยสารมีความเหมาะสม	-0.29	1.04			

เมื่อทำการพิจารณาถึงคุณภาพการบริการในรายชื่อดังแสดงผลตามตารางที่ 5 พบว่า

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้โดยสารรับรู้ถึงความสะดวกภายนอกของตัวรถมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย -0.29 และรับรู้ถึงคุณภาพน้อยที่สุดคือความสบายและมีพื้นที่เพียงพอของที่นั่งที่ค่าเฉลี่ย -0.78 ซึ่งพบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกๆหัวข้อ

ด้านลักษณะส่วนบุคคล ผู้โดยสารรับรู้ถึงการแต่งกายของพนักงานอยู่ในสภาพเรียบร้อย และ พนักงานมีความสุภาพต่อผู้โดยสารที่ค่าเฉลี่ย 0.00 โดยหัวข้อที่รับรู้ถึงคุณภาพน้อยที่สุดคือพนักงานขับรถมีความชำนาญในเส้นทางที่ค่าเฉลี่ย -0.11 ซึ่งพบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับตรงกับคาดหวังไว้ในจำนวน 2 ข้อและได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังไว้จำนวน 3 ข้อ

ด้านความสะดวกสบายในการโดยสาร ผู้โดยสารรับรู้ถึงพนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจรมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย -0.04 และรับรู้ถึงคุณภาพน้อยที่สุดคือจำนวนผู้โดยสารมีความเหมาะสม ไม่แออัดเกินไปที่ค่าเฉลี่ย -0.29 โดยพบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกๆหัวข้อ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้โดยสารรับรู้ถึงรถโดยสารออกตรงตามตารางเวลามากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย -0.36 โดยหัวข้อที่รับรู้ถึงคุณภาพน้อยที่สุดคือระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม -0.80 ซึ่งพบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกๆหัวข้อ

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ของรถโดยสารประจำทางระหว่าง ประเทศไทย- เมืองหลวงพระบาง สปป.ลาว พบว่าคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางได้ค่าเฉลี่ยโดยรวมต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ (ค่าเฉลี่ย -0.29) โดยติดลบทั้ง 4 มิติที่ทำการศึกษา โดยมิติที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการต่างจากที่คาดหวังไว้น้อยที่สุดคือ ด้าน

ลักษณะส่วนบุคคล(Personnel) ,ด้านความสะดวกสบายในการโดยสาร(Comfort) ,ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) และ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)ตามลำดับ โดยมีคุณภาพการบริการ เท่ากับ -0.07, -0.15, -0.48 และ -0.58 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้ง 4 ด้านให้คุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดีต้องการการปรับปรุงเพิ่มเติม

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการบริการที่ผู้โดยสารรถโดยสารประจำทางระหว่างประเทศไทย – เมืองหลวงพระบางพบว่าคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางได้ค่าเฉลี่ยโดยรวมต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกๆด้านโดยคุณภาพการบริการที่รับรู้เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ 1. ด้านลักษณะส่วนบุคคล 2.ด้านความสะดวกสบายในการโดยสาร 3.ด้านลักษณะทางกายภาพ และมิติที่มีการคาดหวังของผู้โดยสารต่ำที่สุดคือ 4.ความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนครินทร์ สัทธรรมนวงศ์และคณะ(2556) ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวชี้วัดที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจน้อยที่สุดของการเดินทางโดยรถโดยสารคือความเชื่อถือได้ของการบริการที่มีสาเหตุมาจากการออกจากสถานีต้นทางและการถึงสถานีปลายทางไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าวในประเด็นรองลงมาคือ ด้านลักษณะส่วนบุคคลอันมีสาเหตุมาจากความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษเนื่องจากงานวิจัยนี้ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นชาวไทย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษางานวิจัยเรื่องนี้พบว่าในงานวิจัยในครั้งต่อไปควรทำการศึกษารถโดยสารประจำทางระหว่างประเทศไทย – เมืองหลวงพระบาง ที่ให้บริการโดยบริษัท นานาหลวงขนส่ง จำกัด (บริษัทขนส่งของ สปป.ลาว) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการเดินรถโดยสารร่วมกับ บริษัท ขนส่ง จำกัด(บขส.) ของประเทศไทยเพื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการทั้งสองบริษัท

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2553. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- ครรชิต ยศพรไพบูลย์. 2551. การวัดคุณภาพบริการร้านอาหาร Fast Food ใน 5 ด้านหลักของ SERVQUAL: ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ทางกายภาพ. วารสารวิจัย และ พัฒนา วลัยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. 3(2). 37-49.
- ณัฐชัย วงศ์กุลลักษณ์. 2556. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการกับคุณภาพการบริการรถโดยสารสาธารณะด้วยโมเดลแบบผสม. วารสารการจัดการสมัยใหม่. 11(1). 61-72.
- นครินทร์ สัตถธรรมวงศ์ และคณะ. 2556. โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการระบบขนส่งสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2542. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์สุวิทย์สาส์น.
- วันชัย บัวกิตติ. 2550. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ. บริษัท วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- Mahatma I. G., Bakti Y. & Sumaedi S. (2015). P-TRANSQUAL a service quality model of public land transport services. International Journal of Quality & Reliability Management. 32(6). 534-558.
- Bank of The LAO PDR. 2013. Annual Economic Report 2013. Retrieved April 15 2014. from http://www.bol.gov.la/together_use/Annual Report 2013_ENG.pdf.
- Noor H. M., Nasrudin N., & Harifah J. F. 2014. Determinants of Customer Satisfaction of Service Quality :City bus service in Kota Kinabalu Malaysia. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 153, 595-605.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A. & Berry L. L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing. 49, 41-50.
- _____. 1988. SERVQUAL:A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailin .64, 12-40.
- World Economic Forum. 2013. The Travel & Tourism Competitiveness Report 2013. Retrieved April 15 2014 . from www3.weforum.org/docs/WEF_TTC_Competitiveness_Report_2013.pdf.
- Department of Tourism Marketing of Ministry of Information.Culture and Tourism Lao PDR. 2013. The Tourism Development Department 2013 Statistical Report on Tourism in Lao PDR. Retrieved April 15, 2014.from <http://www.tourismlaos.org/files/files/2014 Statistical Report on Tourism in English Version.pdf>.
- Kim Y. K. & Lee H. R. 2009. Customer satisfaction using low cost carriers. Tourism Management. 32, 235-243.
- Zakaria Z., Hamid A. C., Karim Z. A. & Daud N. M. 2009. Tourists' Expectations and Perceptions on the Service Quality in Malaysian. Tourism Industry Global Business and Management Research. An International Journal. 1(3 & 4), 69-83.