

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF CUSTOMERS

OF THE BTS SKY TRAIN IN BANGKOK METROPOLITAN REGION

ณัฐวรรตน์ แก้วเมือง

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Natwarat Keawmuang

Email : 6314154127@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท วัตถุประสงค์เดินทางไปห้างสรรพสินค้า ค่าเฉลี่ยในการเดินทาง 101 – 200 บาท ความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้บริการในช่วงเช้า (06.00 น. – 09.00 น.) ผลวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.397) และ (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.576) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.464 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ร้อยละ 46.40 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำสำคัญ : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, รถไฟฟ้าบีทีเอส

ABSTRACT

Subject research service quality that affects satisfaction of customers of the BTS sky train in Bangkok metropolitan region had the objectives to study service quality that affects satisfaction of customers of the BTS sky train in Bangkok metropolitan region. The samples of the study were 400 customers of the BTS sky train in Bangkok metropolitan region selected based on a simple random sampling method. The tool used for data collection was an online questionnaire. The data were analyzed by using computer software packages for frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the sample group were female, aged between 21 – 30 years old, had a bachelor's degrees, occupation private employee, monthly income 20,001 - 30,000 baht, purpose of traveling to the department stores, The average travel expense was 101 – 200 baht, and the frequency of using the service was less than 3 times a week. use the service in the morning (6:00 a.m. – 9:00 a.m.) It was also found that service quality factors and satisfaction factors of customers of the BTS sky train in Bangkok metropolitan region overall there were a high levels of their opinions ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.397) and ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.576) respectively

The hypothesis testing results found that service quality affected the satisfaction of customers of the BTS sky train in Bangkok metropolitan region was statistical significance level at 0.05. The forecast coefficient found as 0.464 ($R^2 = 0.464$) indicated that the independent variable, i.e. service quality affected the dependent variable, i.e. the satisfaction of customers

of the BTS sky train in Bangkok metropolitan region at 46.40 percent. As for the results of hypothesis testing it was found that assurance empathy tangibility and responsiveness which affected the satisfaction of customers of the BTS sky train in Bangkok metropolitan region.

Keywords : Service Quality factors , Satisfaction , BTS SKY TRAIN

บทนำ

ปัจจุบันเกิดปัญหาการจราจรติดขัดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นจำนวนมาก เนื่องจากขาดการวางผังเมืองที่ดี ทำให้ในเมืองหลวงเกิดการเติบโตเป็นกระจุกอยู่เฉพาะพื้นที่ จำนวนประชากรในแต่ละพื้นที่เพิ่มขึ้น มีรถประจำทางหรือรถสาธารณะลดลง ระยะเวลาในการเดินทางแต่ละรอบซ้ำยิ่งขึ้น ถนนบางเส้นมีการก่อสร้างอยู่ตลอดจึงมักถูกเบียดเส้นทาง จากปกติใช้ได้หลายเลนแต่เหลือให้ใช้เพียงไม่กี่เลนเป็นระยะเวลานานหลายเดือนหรือบางเส้นระยะเวลาการก่อสร้างเป็นปี รวมถึงการวางแผนการจราจรไม่สัมพันธ์กับการเติบโตของพื้นที่ และประชาชนส่วนใหญ่นิยมใช้รถส่วนตัวกันมากยิ่งขึ้น อีกทั้งคนไทยส่วนใหญ่ขาดวินัยในการขับรถ การกระทำของคนจำนวนหนึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัด เช่น การแทรกเบียดขึ้นสะพาน การขับบังเลนซ้ายที่ผ่านตลอด เป็นต้น ซึ่งปัญหาการจราจรในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นปัญหาที่ซับซ้อน และสะสมมานานหลายสิบปี

การใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในการเดินทาง มีความจำเป็นสำหรับประชากรที่อยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอส สามารถไปถึงจุดหมายด้วยความสะดวก สบาย รวดเร็ว และปลอดภัย จึงทำให้ประชากรส่วนใหญ่หันมาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส แทนการใช้บริการรถสาธารณะขนส่งมวลชนประเภทอื่นๆ นอกจากนี้การใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ยังช่วยลดการใช้รถยนต์ส่วนตัวที่ก่อให้เกิดมลพิษให้กับสิ่งแวดล้อมในตัวเมือง รวมถึงการลดความหนาแน่นของการจราจรบนท้องถนน ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับความสะดวกสบายที่ได้รับ ประหยัดเวลาในการเดินทาง เพราะแต่ละสถานีเชื่อมกันโดยใช้เวลาในการเดินทางเพียงไม่กี่นาที และมีสกายวอล์กหรือสะพานทางเดิน ทำให้คนเดินเท้าสามารถเดินทางได้อย่างปลอดภัย ลดการเกิดอุบัติเหตุได้มากยิ่งขึ้น

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่แสดงถึงการตอบสนองความต้องการของธุรกิจ เป็นตัวชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้า (Gronroos, 1982) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริการ สามารถวัดระดับได้เหมือนการประเมินคุณภาพผลิตภัณฑ์ (product quality) คุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน โดยคุณภาพการบริการเป็นความสามารถใน

การตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะเป็นเครื่องมือสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่ง ที่มีความสามารถดึงดูดผู้ใช้บริการให้กลับมาใช้บริการซ้ำใหม่

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ปัจจัย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตามแนวคิดของ Ziethaml, Parasuraman, and Berry, (1990) มาเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ด้วยการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ดังนั้น เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตร W.G. Cochran (1953) ซึ่งได้กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากทางตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน ในการวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือนมกราคม พ.ศ. 2566 ถึง มีนาคม พ.ศ.2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการมากที่สุด

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความทางวิชาการ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ Parasuraman, et al., (1991) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการตอบสนองความต้องการแก่ผู้ให้บริการที่สามารถวัดระดับการบริการได้ใน รูปแบบช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐาน 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1998) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กรธุรกิจการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการให้บริการทั่วไป เนื่องจากองค์กรธุรกิจการท่องเที่ยว มุ่งเน้นการให้บริการเป็นประการสำคัญ และการจัดการที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง เพื่ออำนวยความสะดวกสบายต่อผู้ให้บริการ และสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง

Lujun Su. et al., (2016) ; Parasuraman & Zeithaml and Berry (1988) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึงการกำหนดคุณภาพของการบริการที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการให้บริการที่ได้รับและการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริง (SERVQUAL) ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ การบริการที่เป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การเอาใจใส่ และ การรู้จักและเข้าใจ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอส

รถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา หรือ รถไฟฟ้าสายสีเขียว หรือในชื่อที่เรียกกันทั่วไปว่า รถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นระบบรถไฟฟ้ายกระดับแห่งแรกของประเทศไทย ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดปทุมธานี ดำเนินการโดยบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภายใต้สัมปทานของกรุงเทพมหานคร เริ่มเปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ. 2542 ณ ปี พ.ศ. 2564 เปิดให้บริการ 60 สถานี ระยะทางรวม 68.25 กิโลเมตร โดยแบ่งออกเป็นสองเส้นทาง คือ สายสุขุมวิท หรือสายสีเขียวอ่อน ประกอบด้วย 47 สถานี โดยวิ่งระหว่างสถานีคูคตกับสถานีเคหะฯ และอีกสายคือ สายสีลมหรือสายสีเขียวเข้ม ประกอบด้วย 14 สถานี วิ่งระหว่างสนามกีฬาแห่งชาติไปบางหว้า ทั้งสองสายมีจุดเชื่อมต่อกันที่สถานีสยาม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 50 ปี มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 30,001 – 40,000 บาท และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ความพึงพอใจของผู้โดยสาร

รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร = 0.235 ด้านความน่าเชื่อถือ = 0.160 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร = 0.325 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร = 0.255

สุบุญเลี้ยง สายน้อย ญัฐริกรานต์ แก้วนิล ญัฐวดี สิริวัต และ นวพร บุญประสม (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับความคิดเห็นเรียงจากน้อยไปมาก ได้แก่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้า BTS ที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการที่รถไฟฟ้า BTS สามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้อย่างสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการขยายเส้นทางเดินรถของรถไฟฟ้า BTS เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้ บริการรถไฟฟ้า BTS มากที่สุด ข้อเสนอแนะควรทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หรือการบริการของรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) เพื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากร คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้น การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จึงกำหนดโดยการใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน +5% และจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลคือ 385 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงพรรณนา ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อตอบปัญหาวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้า บีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 – 30 ปี มีสถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีวัตถุประสงค์ ในการเดินทางไปห้างสรรพสินค้า ค่าเฉลี่ยในการเดินทาง 101 – 200 บาท ความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และประชากรส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเช้าเวลา 06.00 น. – 09.00 น.

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็น คุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.397) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.672) รองลงมาคือ ด้านความเป็น รูปธรรมของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.481) ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.527) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.525) และด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.528) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.576) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.651) ข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนรอบการเดินทางที่เปิดให้บริการในแต่ละวัน ของรถไฟฟ้า BTS ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.695) รองลงมาคือ ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.699) ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนเครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารของรถไฟฟ้า บีทีเอส ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.699) และ ท่านมีความพึงพอใจต่อราคาค่าโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.895) ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนี้

ตาราง 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	Beta	t	Sig.
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X ₁)	0.239	0.199	4.299	0.000*
2.ด้านความเชื่อถือได้ (X ₂)	0.030	0.035	0.888	0.375
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (X ₃)	0.195	0.179	3.639	0.000*
4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (X ₄)	0.251	0.230	4.619	0.000*
5.ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (X ₅)	0.246	0.224	4.551	0.000*
ค่าคงที่	0.028		0.124	0.901

$R = 0.681^a$, $R^2 = 0.464$, $SEE = 0.425$, $F = 68.227$, $Sig = 0.000$, * $P < 0.05$

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์ของพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.464 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ร้อยละ 46.40 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามี 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Beta = 0.230) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Beta = 0.224) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Beta = 0.199) และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Beta = 0.179) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในความเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้รับคำแนะนำในการให้บริการที่ดีจากพนักงานสนรถไฟฟ้าและระบบรถไฟฟ้ามีความทันสมัย รวดเร็ว ปลอดภัยและเชื่อถือได้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร ในกรุงเทพมหานคร พบว่าการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าหากพนักงานสามารถให้คำแนะนำรายละเอียดการเดินทางได้ มีการดูแลเอาใจใส่ และแก้ไขปัญหาต่อผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้เป็นตัวช่วยในการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมา แฉิงเวชฉาย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสัมผัสได้โดยตรงทั้งด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง สัญลักษณ์ต่างๆภายในสถานี เครื่องสแกนบัตรเข้า-ออกรถไฟฟ้า หรือความตรงเวลาตามรอบการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรหมศิริ ปานเจริญ และ พัฒน์ พิสิษฐ์เกษม (2561) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหากรถไฟฟ้าบีทีเอส มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด มีช่องทางการร้องเรียนให้คำแนะนำที่หลากหลาย พนักงานในแต่ละสถานีให้บริการที่สุภาพอ่อนน้อม และให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้พิการจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย สมิทธิปริชาวัชร์ และ ปัญญา ศรีสิงห์ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการปัจจัยด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ผู้วิจัยมีความเห็นว่ารถไฟฟ้า บีทีเอส มีระบบความปลอดภัย ความมั่นคง ด้านสารสนเทศตลอดจนจัดการด้านชีวอนามัยโดยได้รับใบรับรองจากองค์กรที่มีมาตรฐานสากลในด้านรถไฟฟ้า จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อถือในระบบรถไฟฟ้า ซึ่งไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริกัญญา คลื่นแก้ว (2565) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม พบว่า ความเชื่อถือได้ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการด้วยการนำรางวัลที่ได้รับเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพ อาทิ ระบบการบริหารงานตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ระบบการจัดการความ

ปลอดภัย Railway Safety ตาม Best Practice Model (BPM) ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001 เป็นต้น มาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อออนไลน์ หรือ สื่อโฆษณาบนรถไฟฟ้า เพื่อให้ประชากรได้รับรู้ถึงความมั่นคงและปลอดภัยในระบบการทำงานของรถไฟฟ้า

2. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ พบว่า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการรถไฟฟ้า BTS ควรตระหนักในด้านการบริการ การให้คำแนะนำรายละเอียดการเดินทาง การดูแลเอาใจใส่ และการแก้ไขปัญหาต่อผู้ใช้บริการ และควรพิจารณาอัตราค่าโดยสารให้มีความสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน เนื่องจากในหลายๆความคิดเห็นจากแบบสอบถามยังคงตระหนักเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางแต่ละครั้ง

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ควรให้ความสำคัญกับความถูกต้องในการทำป้ายสัญลักษณ์ต่างๆให้มีความละเอียดชัดเจน และปรับเครื่องสแกนบัตรเข้า - ออก รถไฟฟ้าให้มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในการใช้บริการ ให้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น

4. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรมีช่องทางการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำให้หลากหลาย เช่น สร้างเพจ Facebook เพื่อการแสดงความคิดเห็นผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และเพื่อการรับรู้ข่าวสาร ราคา โปรโมชันต่างๆของรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้อย่างรวดเร็ว และควรรักษาความตรงต่อเวลาในการเดินทาง เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องเวลาการเดินทางเป็นส่วนใหญ่ และควรให้ความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้พิการให้มีความสะดวกในการเดินทางมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ความคิดเห็นของผู้ใช้รถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น เพื่อให้ผลของการวิจัยได้ข้อมูลที่มีประโยชน์และเป็นแนวทางการจัดการต่อบริษัทระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เบญจมา แฉ่งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- พรหมศิริ ปานเจริญ และ พัฒน์ พิสิษฐเกษม. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.*
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร ในกรุงเทพมหานคร. วารสารนวัตกรรมการศึกษา และการวิจัย. มหาวิทยาลัยสยาม.*
- ศิริชัย สมิตธิปรีชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขต กรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- ศิริยุญา คลื่นแก้ว. (2564). *ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- สุบุญเลี้ยง สายน้อย ญัฐกริรานต์ แก้วนิล ญัฐวดี สิริวัต และ นวพร บุญประสม. (2565). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS. วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่27 ฉบับที่ 4. วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก*
- Gronroos. (1982). The perceived service quality concept. *Managing Service Quality An International Journal.*
- Lujan Su. et al., (2016) ; Parasuraman & Zeithaml and Berry. (1988). SERVQUAL A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*
- Parasuraman, et al. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1998) Customer service in business to business markets an agenda for research. *Journal of Business & Industrial Marketing*
- Ziethaml, Parasuraman, and Berry. (1990). Problem and Strategic in Service Marketing. *Journal of Marketing*
- W.G. Cochran (1953). *Sampling Techniques*. New York John Wiley & Sons.