

คุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส
ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
IN VIABUS APPLICATION OF THE POPULATION IN BANGKOK

ดารีกา คำคม

สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Darika Kumkom

Email: 6414993106@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันการเดินทางของคนกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ ต้องมีการวางแผนการเดินทางและคำนวณเวลาในการเดินทางให้ดี เพื่อให้การเดินทางไปทำงาน หรือไปเรียนได้ทันเวลา จึงได้เกิดตัวช่วยที่จะทำให้การใช้บริการระบบขนส่งมวลชนสาธารณะสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น คือ แอปพลิเคชันเวียบัส เป็นแอปพลิเคชันการดูรถโดยสารประจำทางแบบตามเวลาจริง ทำให้ผู้ใช้งานสามารถรับทราบข้อมูลเส้นทางที่รถกำลังให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลารอรถโดยสารประจำทางเป็นเวลานาน สามารถวางแผนการเดินทางได้ ดังนั้นผู้ค้นคว้าอิสระจึงมีความสนใจศึกษา คุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

การค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจลักษณะประชากรศาสตร์ของการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจ ในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาการใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน (4) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน (5) ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงแอปพลิเคชันเวียบัสให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ประชากรที่ใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัสในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

ผลการค้นคว้าอิสระสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท คุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพของการบริการ; ความพึงพอใจ; แอปพลิเคชัน; กรุงเทพมหานคร

Abstract

At present, people in Bangkok who use public transportation as a main method of travel have to properly plan the route and travel time in advance in order to reach working or studying places in time. This leads to the development of a supportive service system for convenience of using public transportation such as ViaBus application. ViaBus application is an application for checking public bus time in real-time, and it helps notify information about bus route for the application users. Therefore, the users do not have to wait for public bus for a long time and can plan the transportation in advance. Thus, the researcher is interested in the study of the influence of service quality on customer satisfaction in ViaBus application of the population in Bangkok.

The purposes of this research are as follows; (1) To explore demographic characteristics of the usage of ViaBus application of the population in Bangkok; (2) To study service quality and satisfaction levels of the usage of ViaBus application of the population in Bangkok; (3) To study the usage of ViaBus application of the population in Bangkok with different demographic characteristics; (4) To study level of satisfaction in the using of ViaBus application of the population in Bangkok with different demographic characteristics; and (5) To examine whether the research results benefit the development of ViaBus application to meet the users satisfaction. This research sample group is 400 population in Bangkok who use ViaBus application with public transportation as a method of travel.

The research results are as follows; Most of the population are female and population ages between 20-30 years old, with level of education in bachelor degree, careered in company employees, and average incomes of 20,001-30,000 Baht. Service qualities which affect the level of

satisfaction in using ViaBus application are mostly positive. When considered in each aspect, the aspects with the highest positive result are service objectivity, service reliability, customer care, and customer reassurance, accordingly.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Application, Bangkok

บทนำ

การเดินทางของคนกรุงเทพมหานครต้องมีการวางแผนการเดินทางให้แม่นยำที่สุด มิเช่นนั้นนั้นตลอดทั้งวันนั้นชีวิตคุณอาจเปลี่ยนไป ซึ่งคุณต้องคำนวณเวลาที่ว่าจะไปถึงป้ายรถเมล์ทันไหม รถไฟฟ้าจะขัดข้องหรือไม่ เกิดฝนตกหนักจะทำให้ น้ำในคลองแสนแสบขึ้นแล้วเรือประกาศหยุดเดินใหม่ จะเจอวินมอเตอร์ไซค์โขกราคาหรือแท็กซี่ไม่รับผู้โดยสารหรือไม่ เครื่องบินอาจจะดีเลย์หลายชั่วโมง ซึ่งหลายครั้งได้ คิดคำนวณเผื่อเวลาไว้แล้วก็ยังไปถึงจุดหมายสายอยู่ดี ยังไม่รวมถึงเรื่องของความปลอดภัย มาตรฐานของสภาพรถ เรือ ไปจนถึงพนักงานผู้ให้บริการที่บางครั้งเหมือนจะอารมณ์เสียพร้อมเหวี่ยงตลอดเวลา ปัญหาการเดินทางในระบบขนส่งมวลชนสาธารณะของกรุงเทพมหานคร เป็นปัญหาเชิงหลักการ คือคนส่วนใหญ่ จะใช้บริการเพื่อเดินทางไปทำงาน ไปเรียน ยกตัวอย่างเช่น ทุกที่จะกำหนดช่วงเวลากการเริ่มต้นทำงานหรือเรียนไว้ 09.00 น. ซึ่งทำให้เกิดการกระจุกตัวในช่วงเวลาที่จำกัดหรือช่วงพีค ทำให้เป็นไปได้ยากที่จะสามารถบริหารจัดการปริมาณของรถขนส่งสาธารณะได้เพียงพอกับความต้องการ ขณะที่ในหลายประเทศวางแผนให้มีการกระจายช่วงเวลาพีคเพื่อรองรับการเดินทาง ซึ่งการเดินทางหลักๆของคนกรุงเทพมหานครแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ รถไฟฟ้าและรถเมล์ แต่เท่าที่ผ่านมารถเมล์ไม่ได้มีการพัฒนาให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของเมืองเท่าที่ควร ซึ่งสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่หันมาใช้บริการรถโดยสารอื่นแทน เช่น รถตู้ รถสองแถว ทั้งที่เดิมรถตู้โดยสารผิดกฎหมายและเมื่อปริมาณการใช้มากขึ้น รถตู้ก็ถูกยกระดับมาให้ ถูกกฎหมายในที่สุด

อย่างไรก็ตาม หากอ้างอิงตามผลสำรวจของสถาบันวิจัยและบริการ มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ (เอยูโพล) เรื่องการดูแลสุขภาพของคนกรุงเทพมหานคร ดัชนีความเครียดของคนไทยในกรุงเทพมหานคร กรณีตัวอย่างประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและหัวเมืองใหญ่ จำนวน 1,210 ตัวอย่าง เมื่อช่วง 1-12 กันยายน 2560 มีบางประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในรถโดยสารสาธารณะ สำหรับรถสาธารณะที่โดยสารบ่อยที่สุด อันดับหนึ่ง 37.61% เป็นแท็กซี่ รองลงมาคือรถเมล์ 35.13% รถไฟฟ้า 20.22% แกร็บและอุเบอร์ 5.55% ส่วนอีก 1.49% ใช้บริการรถตู้ มอเตอร์ไซค์ รถมอเตอร์ไซด์ส่วนตัว รถสองแถว เป็นต้น และสิ่งที่พึงพอใจน้อยที่สุดในการใช้บริการรถสาธารณะ 22.18% คือ จำนวนรถที่พร้อมให้บริการ ตามมาด้วยมารยาทในการขับรถ 17.79% และความสะอาดสบาย 4.55% ส่วนปัญหาสำคัญของรถสาธารณะ 5 อันดับแรก คือ ความปลอดภัย สภาพรถไม่ได้มาตรฐาน ปริมาณรถไม่เพียงพอ ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ความสามารถของพนักงานขับรถ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของรถสาธารณะ คือ เรื่องมารยาทของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร

การปรับปรุงมาตรฐานของรถและสภาพรถ การเพิ่มจำนวนรถโดยสารให้เพียงพอ ควบคุมพฤติกรรมรถโดยสารของผู้ขับขี่รถโดยสาร และปรับปรุงการให้บริการให้มีมาตรฐาน ตามลำดับ เรื่องนี้เป็นเรื่อง que ทุกคนรู้ปัญหา ระดับนโยบายก็รู้ปัญหาแต่ยังไม่สามารถแก้ได้ ระดับประชาชนคนทั่วไปก็รู้ปัญหาแต่ต้องรับสภาพ ได้แต่ก็หวังว่าจะมีสักวันหนึ่งที่คนกรุงเทพมหานครจะตื่นมา แล้วเดินทางไปทำงานด้วยระบบขนส่งสาธารณะอย่างสบายใจ ถึงจุดหมายอย่างปลอดภัยและตรงเวลา (PPTV Online, 2561)

ดังนั้น ปัจจุบันจึงได้เกิดตัวช่วยที่จะทำให้การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น คือ แอปพลิเคชัน เวียบัส (ViaBus) เป็นแอปพลิเคชันที่สามารถดูรถโดยสารประจำทางแบบตามเวลาจริง (real time) ทำให้ผู้ใช้งานสามารถรับทราบข้อมูลเส้นทางที่รถกำลังวิ่ง จึงไม่ต้องรอรถโดยสารนาน ผู้ก่อตั้งแอปพลิเคชันเปิดเผยว่า "ViaBus" แอปพลิเคชันติดตามรถแบบเรียลไทม์ จะช่วยบอกตำแหน่งรถโดยสารประจำทางแบบตามเวลาจริง โดยเป็นบริการใหม่ที่มีเป็นครั้งแรกของประเทศไทย จากสตาร์ทอัพของไทย ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการสามารถทราบตำแหน่งของรถโดยสารประจำทางและหมดปัญหาเรื่องการรอรถโดยสารอย่างยาวนาน พร้อมกันนี้ยังมีการบอกถึงตำแหน่งป้ายรอรถและเส้นทางโดยสารที่อยู่ใกล้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ยังมีบริการค้นหาเส้นทางในการเดินทางได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การเดินทางเส้นทางใดเร็วที่สุด หรือเลือกได้ว่า จะเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางที่เป็นแอร์เท่านั้น รวมถึงการมีตัวเลือกที่ช่วยวางแผนการเดินทางได้ และเชื่อมต่อกับทั้งเส้นทางรถไฟฟ้าใต้ดินและรถไฟฟ้าบนดิน ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งเป็นบริการฟรีเพื่อทุกคน เพียงแค่ดาวน์โหลดการใช้งาน

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ค้นคว้าอิสระจึงมีความสนใจต้องการจะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของแอปพลิเคชันเวียบัสให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ค้นคว้าอิสระมีความสนใจทำการศึกษาคุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากการค้นคว้าอิสระดังกล่าว จะสามารถตอบคำถามของผู้ค้นคว้าอิสระได้และผลการค้นคว้าอิสระจะสามารถเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ

เพื่อสำรวจลักษณะประชากรศาสตร์ของการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาการใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัส ศึกษาระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงแอปพลิเคชันเวียบัส ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น

สมมติฐานของการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยคุณภาพของการบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการค้นคว้าอิสระ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านผู้ให้บริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการรับบริการ และด้านข้อมูลทั่วไป

2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชากรที่ใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัสในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากผู้ค้นคว้าอิสระไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้ค้นคว้าอิสระจึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ W.G. Cochran (Cochran, 1953) โดยคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่ม เท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน ผู้ค้นคว้าอิสระขอกำหนดใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นและสะดวกในการประมวลผล

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่ได้รับจากการค้นคว้าอิสระ

ทำให้ทราบถึงปัจจัยประชากรศาสตร์ และคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าอิสระจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ผลิตและออกแบบแอปพลิเคชันเวียบัส ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

Parasuraman et al.,1988 : 23 คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผล

จากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ โดยมีปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ สิ่งให้ผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการจับต้องได้ ในลักษณะทางกายภาพ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆที่ทันสมัย การแต่งกายของผู้ให้บริการ ท่าเลหรือสถานที่ตั้งของผู้ให้บริการ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วย
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกเชื่อใจว่าการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน
3. การตอบสนองความต้องการ ผู้ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ
4. การให้ความมั่นใจ ผู้ให้บริการมีทักษะ ความสามารถ มีอหยาศัยที่ดีในการให้บริการ และความรู้ที่มีของผู้ให้บริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกที่ยินดี ความรู้สึกชอบ ในการได้รับบริการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

มณีวรรณ ตันไทย (2533) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ
3. ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันที หรือไม่ล่าช้า
5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธภัทร ชื่นยินดี และคณะ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ และ (3) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก รูปแบบการวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาใช้บริการในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาใช้บริการในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 370 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

วิธีการดำเนินการค้นคว้าอิสระ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการค้นคว้าอิสระเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้การค้นคว้าอิสระเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันเว็บบัสในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ค้นคว้าอิสระไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันเว็บบัสในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่สามารถทราบจำนวนประชากรได้ ดังนั้นผู้ค้นคว้าอิสระได้ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน โดยมีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้ค้นคว้าอิสระขอกำหนดใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นและสะดวกในการประมวลผล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองเบื้องต้น ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยตอนที่ 2 - 3 เป็นแบบตรวจรายการ (Check-list) ตอนที่ 3 คุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตอนที่ 3 - 4 เป็นแบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ โดยส่งลิงค์แบบสอบถาม (Google form) ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line และE-mail และมีการตรวจสอบคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาทำแบบสอบถาม เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร โดยจะใช้คำถามเพื่อคัดกรองซึ่งอยู่ในตอนแรกของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา

ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x}) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการนำสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการค้นคว้าอิสระ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 อายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 และมีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยคุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x}=4.38$) ข้อคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{x}=4.28$) ข้อคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถเช็คเส้นทางการเดินทางของแต่ละสายได้ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ($\bar{x}=4.24$) ข้อคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถเช็คเวลาที่รถจะมาถึงได้อย่างแม่นยำ และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{x}=4.22$) ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีระบบGPSแสดงการเคลื่อนที่ของขนส่งสาธารณะได้แบบ Real-time ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด (\bar{x} =4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ (\bar{x} =4.30) ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ท่านได้รับความสะดวกในการโหลดใช้งานแอปพลิเคชันด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ (\bar{x} =4.27) ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อเส้นทางที่แอปพลิเคชันแนะนำ ด้านผู้ให้บริการที่ได้รับ (\bar{x} =4.23, S.D.=0.592) ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ท่านได้รับการแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้าเมื่อจะมีการปรับปรุงแอปพลิเคชันจากผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาในการรับบริการ (\bar{x} =4.23, S.D.=0.594) ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการปรับปรุงแอปพลิเคชันตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านข้อมูลทั่วไป (\bar{x} =4.15) ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ท่านได้รับประโยชน์จากเมนูที่โปรด หรือการกดปุ่มดาวบนแผนที่เพื่อเพิ่มที่โปรด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ

คุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร	B	Beta	t	Sig
1. ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_1)	.149	.164	3.714	.000
2. ปัจจัยความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (X_2)	.136	.158	3.445	.001
3. ปัจจัยการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (X_3)	.200	.229	5.600	.000
4. ปัจจัยความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า (X_4)	.377	.421	10.364	.000

$$R = 0.888, R^2 = 0.788, \text{Adjusted } R^2 = 0.786, \text{SEE} = 0.242, F = 366.390, \text{Sig} = 0.000$$

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ปัจจัยการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ปัจจัยความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.888 และสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยคุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ได้ร้อยละ 78.8 ($R^2=0.788$) โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4$$

$$\text{Decision} = .560 + .149AA + .136BB + .200CC + .377DD$$

$$(3.714) \quad (3.445) \quad (5.600) \quad (10.364)$$

จากสมการพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เว็บัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดีที่สุดคือ ปัจจัยความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า อันดับรองลงมา คือ ปัจจัยการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

สรุปและอภิปรายผลการค้นคว้าอิสระ

สรุปผลการค้นคว้าอิสระ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บส์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามผ่านคำถามคัดกรองทั้งหมด จำนวน 400 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8, ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8, 41 - 50 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18, สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และประถมศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2, นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3, ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8, น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

ปัจจัยคุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บส์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บส์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ ด้านผู้ให้บริการที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการรับบริการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 - 4 พบว่า ปัจจัยคุณภาพของการบริการ สนับสนุนทุกสมมติฐาน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บส์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บส์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร 3) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บส์ของ

ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร 4) ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้ามีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส
ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่ามีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.00 และสามารถอ่านผลได้ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส
ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สมมติฐานที่ 2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส
ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

3. สมมติฐานที่ 3 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวีย
บัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

4. สมมติฐานที่ 4 ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้ามีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของ
ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของ
ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้
แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยความ
น่าเชื่อถือในการให้บริการ ปัจจัยการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และปัจจัยความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ว่ามีอิทธิพล
มากหรือน้อยอยู่ในระดับใด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์
ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยความ
น่าเชื่อถือในการให้บริการ ปัจจัยการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และปัจจัยความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า มีความสัมพันธ์
กับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกประการ
และคุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความเป็น
รูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า และการสร้างความมั่นใจให้แก่
ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธภัทร ชื่นยินดี และคณะ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ
องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก พบว่า ปัจจัยคุณภาพ
ของการบริการในภาพรวมของในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม ด้าน
ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ
มากที่สุดเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการค้นคว้าอิสระ

จากผลการศึกษาทั้งหมด ผู้ค้นคว้าอิสระมีข้อเสนอแนะบางประการเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพของการบริการแอปพลิเคชันเรียลไทม์เกี่ยวกับด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แอปพลิเคชันควรใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน รองรับได้หลายระบบ เช่น ระบบAndroid, ระบบiOS มีการประมวลผลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และออกแบบให้สามารถใช้งานได้ทุกเพศทุกวัย เช่น นักเรียน นักศึกษา วัยทำงาน ชาวต่างชาติ คนพิการ เป็นต้น

2. แอปพลิเคชันควรจะสามารถเช็คเส้นทางการเดินทางของแต่ละสายได้ สามารถค้นหาเส้นทางและป้ายประจำทางได้จากการค้นหาชื่อสถานที่ สามารถดูสภาพการจราจรได้แบบ Real-time และสามารถดูเส้นทางการต่อกับขนส่งอื่นๆได้ เช่น BTS หรือ MRT

3. แอปพลิเคชันควรแสดงป้ายประจำทางที่ใกล้ที่สุดได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีระบบGPSแสดงการเคลื่อนที่ของขนส่งสาธารณะได้แบบ Real-time รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

4. แอปพลิเคชันควรจะสามารถเช็คเวลาที่รถจะมาถึงได้อย่างแม่นยำ รวมถึงมีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบเมื่อแอปพลิเคชันขัดข้อง ใช้งานไม่ได้ หรือมีการปรับปรุงแอปพลิเคชัน

5. ควรจะมีคำแนะนำสำหรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็นการโหลดใช้งาน การเข้าสู่ระบบ การเลือกใช้เมนูในแอปพลิเคชัน เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานและการค้นหาเส้นทางขนส่งสาธารณะได้สะดวกยิ่งขึ้น

6. ควรจะมีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบเมื่อแอปพลิเคชันขัดข้องหรือใช้งานไม่ได้ และมีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราวล่วงหน้าเมื่อจะมีการปรับปรุงแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะได้วางแผนในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะอื่นได้

7. การคำนวณเวลาการเดินทางของแอปพลิเคชันควรมีความถูกต้อง แม่นยำ มีจำนวนป้ายประจำทางและจำนวนขนส่งสาธารณะในแอปพลิเคชันอย่างครอบคลุม และมีการแนะนำเส้นทางที่สะดวกและรวดเร็วต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด

8. ควรปรับปรุงแอปพลิเคชันในระยะเวลามีผู้ใช้บริการน้อย เช่น ช่วง 00.00 - 03.00 น. เป็นต้น ควรมีการคำนวณเวลาการมาถึงของรถขนส่งสาธารณะที่แม่นยำ เพื่อให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลาในการรอขนส่งสาธารณะและการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ

9. แอปพลิเคชันควรมีเมนูการใช้งานที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น เช่น มีเมนูที่โปรด หรือการกดปุ่มดาวบนแผนที่เพื่อเพิ่มที่โปรด นอกจากนี้ควรมีเมนูช่วยเหลือ/ติชม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการวิพากษ์การใช้งาน เพื่อปรับปรุงพัฒนาแอปพลิเคชันให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าอิสระครั้งต่อไป

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยคุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเรียลไทม์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการค้นคว้าอิสระเพียงเฉพาะในเรื่องของปัจจัยคุณภาพของการบริการ ที่มีปัจจัยเพียงแค่ 4 ปัจจัยเท่านั้น โดยความเป็นจริงแล้ว ยังมีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเรียลไทม์ อีกหลายปัจจัย ผู้ค้นคว้าอิสระยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการค้นคว้าอิสระในครั้งต่อไป ดังนี้

1. การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีขอบเขตระยะเวลาแค่ช่วง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2566 ถึง เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566 เท่านั้น หากเมื่อวันเวลาผ่านไป อาจทำให้เกิดปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระปัจจัยด้านอื่นๆ เหล่านี้เพิ่มเติมได้

2. การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้นำมาซึ่งปัจจัยที่ส่งผลเพียง 4 ด้านเท่านั้น ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ปัจจัยการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ปัจจัยความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ซึ่งอาจจะยังมีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเรียลไทม์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการจับต้องได้ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล. (2551). การพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ทองศุภร์ วงศ์โสภณ. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- รัชฎาพร พันธุ์ทวี. (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคนปกติ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ธภัทร ชื่นยินดี และคณะ. (2563). คุณภาพการให้บริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- PPTV Online. (2561). ปัญหาระดับชาติ “ขนส่งมวลชนสาธารณะ” ไม่เคยเพียงพอ. เข้าถึงเมื่อ 14 มิถุนายน 2566. เข้าถึงได้จาก <https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%99/80498>
- กิตตินันท์ นาคทอง. (2562). ‘เรียลไทม์ แอปฯ ติดตามรถเมล์ สบายปีกถึงต่างจังหวัด. เข้าถึงเมื่อ 14 มิถุนายน 2566. เข้าถึงได้จาก <https://mgronline.com/columnist/detail/9620000068158>
- Thailandplus. (2563). บขส. ร่วมกับ บริษัทเวียกรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด นำนวัตกรรม Application “ViaBus” ระบบติดตามและนำทางรถโดยสารแบบเรียลไทม์ มาใช้อำนวยความสะดวกในการเดินทางและมอบเป็นของขวัญปีใหม่ให้ประชาชน. เข้าถึงเมื่อ 9 มิถุนายน 2566. เข้าถึงได้จาก <https://www.thailandplus.tv/archives/264933>
- ศุภวรรณ พิพิธสมบัติ. (2564). Forbes ยก ViaBus ของไทย สุดยอดนวัตกรรมเอเชีย พลิกโฉมอนาคตระบบขนส่งสาธารณะ. เข้าถึงเมื่อ 9 มิถุนายน 2566 เข้าถึงได้จาก <https://www.chula.ac.th/highlight/47660/>