



การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร

ศุกาญญา ทองประเสริฐ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร



ศุกาญจนา ทองประเสริฐ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และ โซ่อุปทาน  
คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
2568  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

SERVICE QUALITY THAT AFFECTING TO CUSTOMER SATISFACTION OF BTS  
SKYTRAIN IN PATHUM WAN DISTRICT, BANGKOK



SUGANJANA THONGPRASERT

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF SCIENCE  
IN LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT  
FACULTY OF LOGISTICS  
BURAPHA UNIVERSITY

2025

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน  
นิพนธ์ของ สุกาญญา ทองประเสริฐ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ของมหาวิทยาลัย  
บูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา วงศ์อินตา)

ประธาน

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาทิพย์ สุรารักษ์)

กรรมการ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุท อ่ำช้าง)

กรรมการ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา วงศ์อินตา)

.....  
คณบดีคณะ โลจิสติกส์

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ เร้าธนชลกกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ แจ่มเยี่ยม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

63920375: สาขาวิชา: การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน; วท.ม. (การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, รถไฟฟ้าบีทีเอส

สุภาัญญา ทองประเสริฐ : การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร. (SERVICE QUALITY THAT AFFECTING TO CUSTOMER SATISFACTION OF BTS SKYTRAIN IN PATHUM WAN DISTRICT, BANGKOK) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ฐิติมา วงศ์อินตา ปี พ.ศ. 2568.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เป็นประจำ จำนวน 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non - probability sampling) ซึ่งจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ผลสถิติสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างค่าที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ตัดสินใจที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคต เนื่องจากได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง ส่วนใหญ่มีจุดหมายไปพักผ่อน หรือท่องเที่ยว และใช้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ ในช่วงเวลา 15.01 - 18.00 น. โดยมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์อยู่ที่ 301 - 400 บาท และผลวิจัยยังพบอีกว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจหลังจากรับการบริการที่สูงกว่าความคาดหวังในทุก ๆ ด้าน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และผลทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

63920375: MAJOR: LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT; M.Sc.  
(LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT)

KEYWORDS: SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, BTS SKYTRAIN  
SUGANJANA THONGPRASERT : SERVICE QUALITY THAT AFFECTING  
TO CUSTOMER SATISFACTION OF BTS SKYTRAIN IN PATHUM WAN DISTRICT,  
BANGKOK. ADVISORY COMMITTEE: THITIMA WONGINTA, Ph.D. 2025.

This research aimed 1) to investigate the behavioral patterns of BTS Skytrain users in the Pathum Wan district, Bangkok and 2) to analyze the dimensions of service quality that influence customer satisfaction of BTS Skytrain users in the Pathum Wan district, Bangkok. The research sample consists 400 regular BTS Skytrain users in the Pathum Wan district of Bangkok, selected using non - probability sampling methods, purposive sampling and quota sampling. Data were collected through online questionnaire (via google forms) and analyzed using software platform for statistical analysis. The statistics used were mean, percentage, standard deviation, t-test and one way ANOVA.

The findings indicate that users continue to utilize the BTS Skytrain service in the Pathum Wan district, Bangkok due to its convenience to travel. The majority of respondents travel for leisure or tourism purposes. The respondents reported using the service on Monday - Friday at 15.01 - 18.00 and more than 10 times per week, with an average weekly spending of 301 - 400 baht. The analysis suggests that service quality factors include tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy had the satisfaction after using the service higher than the expectation in all factors. Based on these findings, the researcher concludes BTS Skytrain users are satisfied with the service quality of BTS Skytrain in the Pathum Wan district, Bangkok. The results of hypothesis testing showed that the difference gender and difference average monthly income affected to satisfaction on service quality of BTS Skytrain in the Pathum Wan district, Bangkok were difference with the 0.05 significance level.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ ดำเนินการสำเร็จลุล่วงได้ดีด้วยความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา วงศ์อินตา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ โดยท่านได้กรุณา ระยะเวลาให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งเป็น ประโยชน์อย่างมากต่องานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็น อย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความเมตตา ให้ความรู้ในการศึกษาตลอดหลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน จนสามารถนำความรู้ที่ได้รับ ไปพัฒนาตนเอง และทำประโยชน์แก่ผู้อื่นได้ และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่คณะโลจิสติกส์ทุกท่านที่ ได้ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา รวมไปถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยฉบับนี้ โดยเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้งานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ เพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท สาขาการ จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยบูรพา รุ่นที่ 18 และโดยเฉพาะครอบครัวทองประเสริฐ ที่ให้การสนับสนุน และกำลังใจตลอดระยะเวลาในการศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หากงานวิจัย ฉบับนี้ มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

ศุภาัญญา ทองประเสริฐ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ .....	7
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค .....	9
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	11
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	14
เขตพื้นที่ศึกษา .....	16

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
การสรุปผลการวิจัย.....	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร .....	35
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร .....	37
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร .....	42
การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย.....	62
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	70
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	70
ข้อเสนอแนะ .....	74
บรรณานุกรม.....	76
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	79

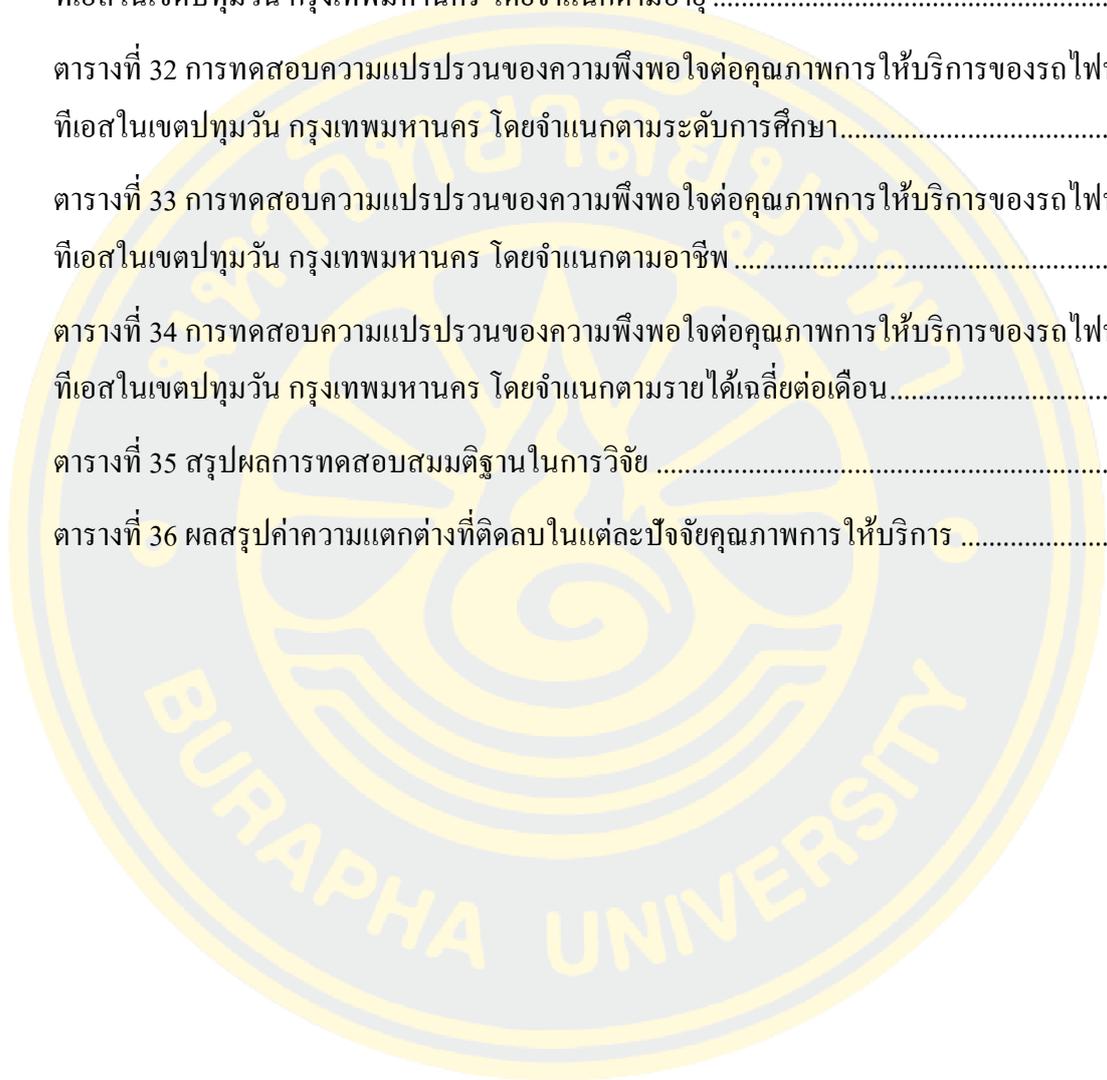
## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ได้จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
ตารางที่ 2 แหล่งอ้างอิงของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส .....	30
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร .....	36
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของจุดหมายในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสครั้งนี้ .....	38
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในการเดินทาง .....	38
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของสายหลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส .....	39
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของวันในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำ .....	39
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	39
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส .....	40
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ .....	41
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในอนาคต .....	41
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ .....	43
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ .....	44
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ .....	45
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ .....	46
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ .....	47

ตารางที่ 17 ผลสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ .....	48
ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของ บัณฑิตด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ .....	48
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของ บัณฑิตด้านความเชื่อถือไว้วางใจ .....	50
ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของ บัณฑิตด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ .....	51
ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของ บัณฑิตด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ .....	52
ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของ บัณฑิตด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ .....	53
ตารางที่ 23 ผลสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ .....	54
ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้ บริการของบัณฑิตด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ .....	55
ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้ บริการของบัณฑิตด้านความเชื่อถือไว้วางใจ .....	56
ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้ บริการของบัณฑิตด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ .....	58
ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้ บริการของบัณฑิตด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ .....	59
ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้ บริการของบัณฑิตด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ .....	60
ตารางที่ 29 ผลสรุปการเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจาก การใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร .....	61

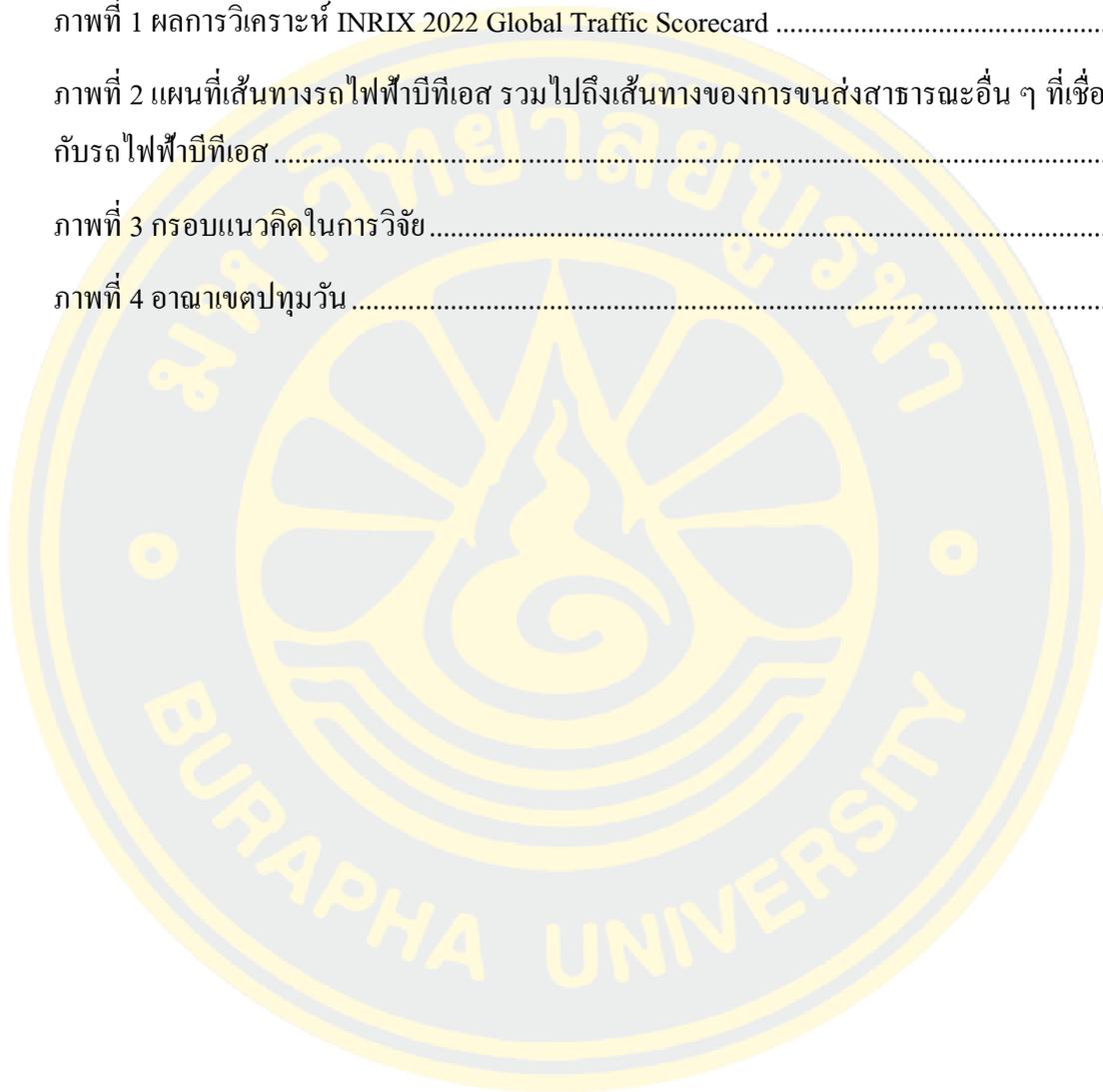
ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ.....	62
ตารางที่ 31 การทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ .....	63
ตารางที่ 32 การทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
ตารางที่ 33 การทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอาชีพ .....	66
ตารางที่ 34 การทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	67
ตารางที่ 35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย .....	68
ตารางที่ 36 ผลสรุปค่าความแตกต่างที่ติดลบในแต่ละปัจจัยคุณภาพการให้บริการ .....	72



## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์ INRIX 2022 Global Traffic Scorecard .....	1
ภาพที่ 2 แผนที่เส้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมไปถึงเส้นทางของการขนส่งสาธารณะอื่น ๆ ที่เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอส .....	2
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
ภาพที่ 4 อาณาเขตปทุมวัน .....	17

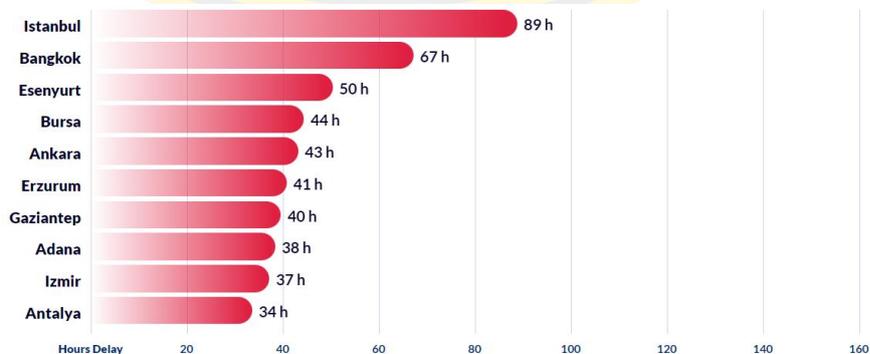


# บทที่ 1

## บทนำ

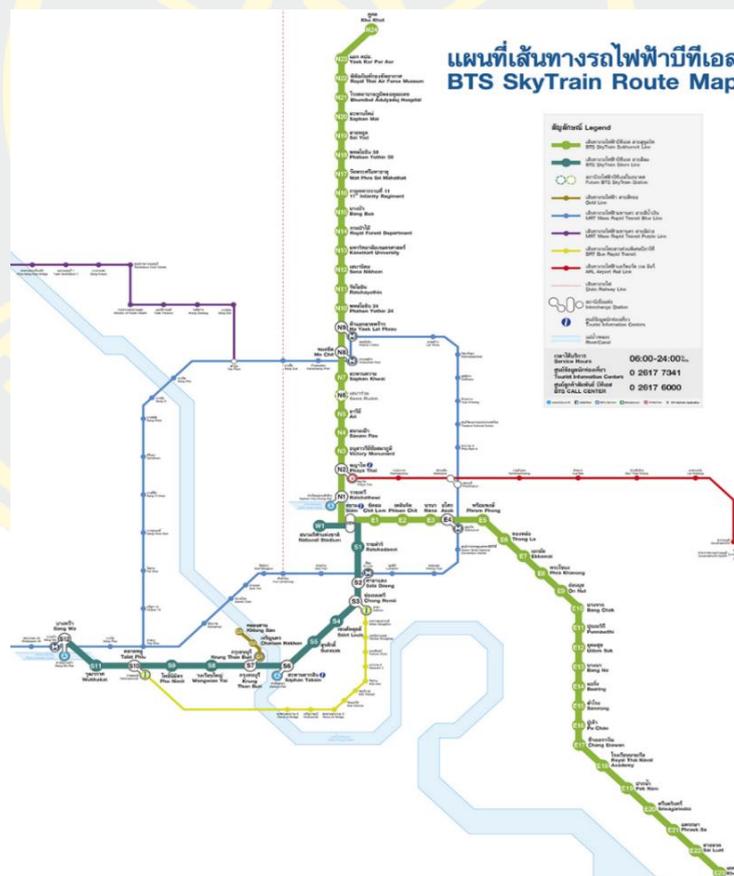
### ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีประชากรมากที่สุดในประเทศไทย โดยอาศัยอยู่รวมกันอย่างแออัด และหนาแน่น ซึ่งส่งผลให้ผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวันโดยไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ อาทิเช่น ปัญหาขยะล้นเมือง ปัญหามลพิษทางอากาศ ปัญหาฝนตกน้ำท่วมขัง และปัญหาเรื้อรังที่ต้องเผชิญอยู่ทุกวันจนกลายเป็นปัญหาวิถีชีวิตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครนั่นคือ ปัญหาการจราจรติดขัด เนื่องจากประชากรในกรุงเทพมหานครมีการใช้รถส่วนบุคคลจำนวนมากในการเดินทาง รวมถึงมีเวลาในการเข้างานหรือเลิกงานที่ใกล้เคียงกันในทุก ๆ องค์กร ส่งผลให้การเดินทางไปทำงาน หรือเดินทางกลับบ้านจึงเกิดการจราจรที่ติดขัดนานนับหลายชั่วโมงอยู่บ่อยครั้ง โดยในปี 2565 บริษัท INRIX หรือบริษัทผู้พัฒนาระบบการวิเคราะห์การขับขี่และการเดินทาง ได้เผยแพร่ผลการวิเคราะห์ INRIX 2022 Global Traffic Scorecard ซึ่งได้กล่าวว่า กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่ทำให้ผู้คนเสียเวลาบนท้องถนนมากที่สุดเป็นอันดับ 2 ของทวีปเอเชีย และเป็นอันดับที่ 32 ของโลก โดยต้องสูญเสียเวลาไปบนถนนรวมแล้วทั้งสิ้น 67 ชั่วโมงต่อปี หรือประมาณ 2.93 วัน (ภาพที่ 1) ดังนั้นจึงไม่เป็นที่แปลกใจมากนัก เมื่อผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครจะหาหนทางที่จะหลีกเลี่ยงจากปัญหาดังกล่าว จนกระทั่งปัจจุบันผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครก็เริ่มให้ความสำคัญกับการใช้บริการขนส่งสาธารณะมากขึ้น โดยเฉพาะรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งถือว่าเป็นตัวเลือกหนึ่งที่สามารถลดความเสี่ยงในการเผชิญปัญหาการจราจรหนาแน่นในการเดินทางบนท้องถนนได้เป็นอย่างดี



ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์ INRIX 2022 Global Traffic Scorecard (INRIX, 2022)

รถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นรถไฟฟ้าสายแรกของประเทศไทย ดำเนินการบริหารงานโดยบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และยังเป็นระบบขนส่งสาธารณะที่ผู้โดยสารอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ซึ่งรถไฟฟ้าบีทีเอสสามารถให้บริการผู้โดยสารได้มากกว่า 1,000 คนต่อขบวน ในขณะที่การเดินทางโดยรถยนต์ ต้องใช้รถยนต์จำนวนมากถึง 250 คัน เพื่อขนส่งผู้โดยสารในจำนวนที่เท่ากัน (บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2561) นอกจากนี้รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ใจกลางกรุงเทพมหานคร รวมไปถึงปริมณฑล ซึ่งเป็นศูนย์กลางของธุรกิจการค้า แหล่งท่องเที่ยวชั้นนำ และย่านที่พักอาศัย โดยสามารถเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกสบาย อาทิเช่น รถโดยสาร เรือโดยสาร และเครื่องบินโดยสาร ซึ่งในปัจจุบันรถไฟฟ้าบีทีเอสมีสถานีจำนวนมากที่เปิดให้บริการ (ภาพที่ 2) ทั้งนี้รถไฟฟ้าบีทีเอสยังมีโครงการที่จะขยายพื้นที่สำหรับการให้บริการ และเข้าถึงผู้โดยสารให้ได้มากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 2 แผนที่เส้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมไปถึงเส้นทางของการขนส่งสาธารณะอื่น ๆ ที่เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอส (บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2567)

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส หรือบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์เพื่อเป็นแนวทางในการรองรับผู้ให้บริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการหลีกเลี่ยงปัญหาจราจรติดขัด และเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสยกระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งจะนำไปสู่ความเป็นผู้นำในการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่ทันสมัย รวดเร็ว ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้ โดยผู้วิจัยจะศึกษาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น เนื่องจากเป็นเขตพื้นที่ที่มีการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสถึง 2 เส้นทาง ได้แก่ สายสีลม และสายสุขุมวิท ซึ่งครอบคลุมทั้งหมด 5 สถานี ได้แก่ สถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ สถานีราชดำริ สถานีชิดลม และสถานีเพลินจิต ดังนั้นจึงเป็นเขตพื้นที่ที่เหมาะสมที่จะเป็นกรณีศึกษาในดำเนินการวิจัยครั้งนี้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

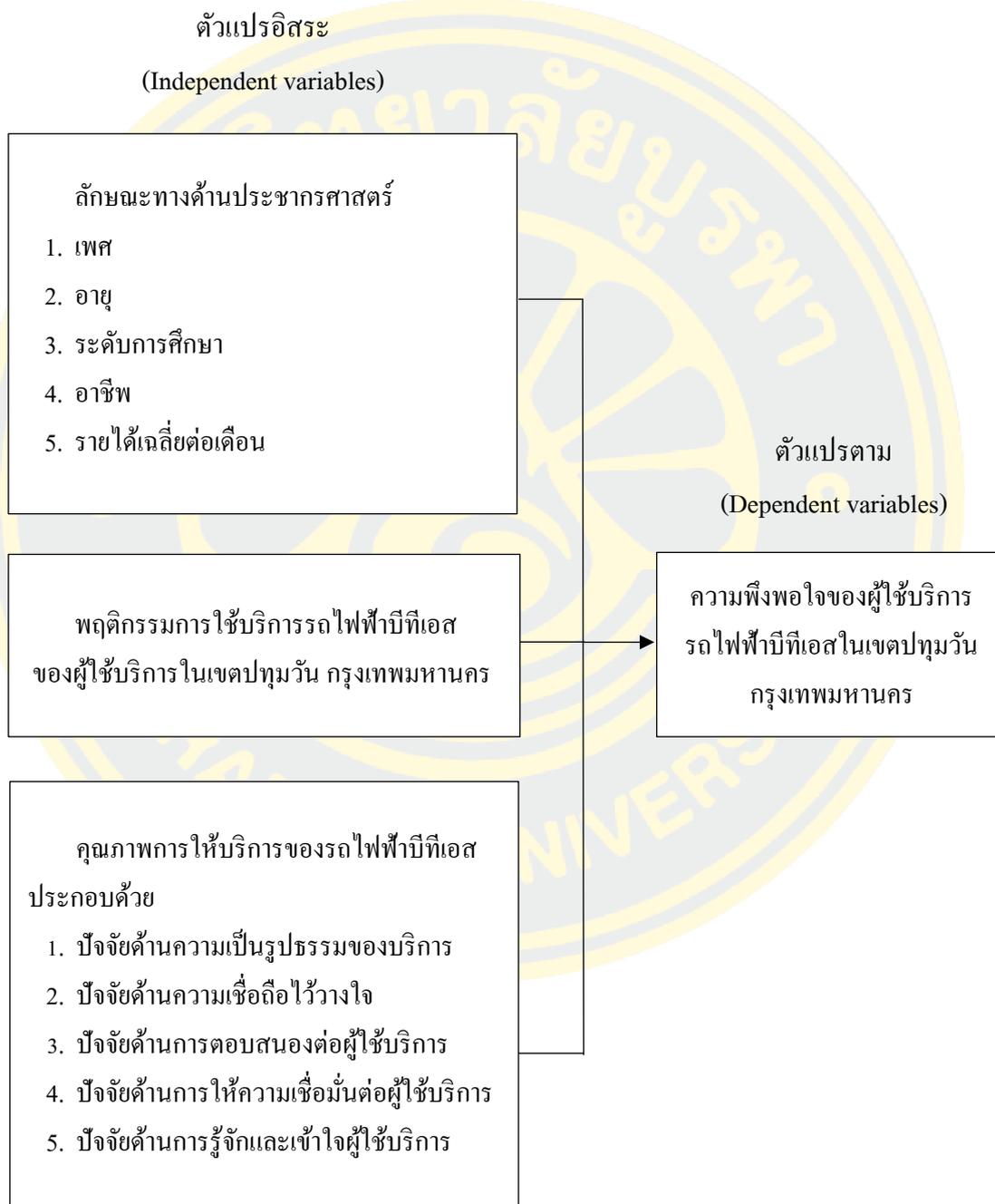
### สมมติฐานการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยต้องการตรวจสอบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และอาจส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันไปด้วย โดยการตรวจสอบในครั้งนี้ สามารถทำให้ทราบได้ถึงคุณภาพการให้บริการที่เป็นข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น และเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตในด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวันเป็นประจำ เนื่องจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำสามารถทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสได้ดีกว่าผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำ ซึ่งอาจทำให้ได้รับข้อมูลที่ไม่ตรงจุดมุ่งหมายของงานวิจัยฉบับนี้

### 2. ขอบเขตในด้านพื้นที่

งานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เท่านั้น เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาเขตพื้นที่ต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร และได้พบว่า เขตปทุมวันเป็นเขตพื้นที่ที่มีการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสถึง 2 เส้นทาง ซึ่งมีทั้งหมด 5 สถานี ได้แก่ สถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ สถานีราชดำริ สถานีชิดลม และสถานีเพลินจิต ดังนั้นจึงเหมาะสมในการเลือกพื้นที่ดังกล่าวมาเป็นพื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ

##### 3.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

3.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

3.1.3 คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้บริการ

#### 3.2 ตัวแปรตาม

3.2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

### 4. ขอบเขตในด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 - กรกฎาคม พ.ศ. 2568

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขปัญหา รวมไปถึงการควบคุมดูแลการให้บริการ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสทราบถึงคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมาย และขอบเขตของคำศัพท์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้โดยสาร หรือผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เป็นประจำ
2. ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ดำเนินการบริหารงานรถไฟฟ้าบีทีเอส หรือบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นข้อมูลจาก วรรณกรรม หรือทฤษฎีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัย จากแหล่งข้อมูลประเภททุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ สื่อออนไลน์ สิ่งพิมพ์ บทความเอกสารวิชาการ ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของงานวิจัยฉบับนี้ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง สมมติฐานในการทำงานวิจัย และการศึกษา งานวิจัยในบทต่อไป โดยผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และทบทวนวรรณกรรมตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. เขตพื้นที่ศึกษา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ (สุวสา ชัยสุรัตน์, 2537) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด โดยลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรจะสามารถช่วยกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมายได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538) อีกทั้งลักษณะด้านจิตวิทยา และสังคมวัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิด และความรู้สึกรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์สามารถเข้าถึง และมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการ (Gaspareniene and Remeikiene, 2016) ซึ่งตัวแปรด้านลักษณะประชากรที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้

1. เพศ (Sex) เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด ในประชากรกลุ่มใด ๆ ก็ตาม จะประกอบด้วย ประชากรเพศชาย (Male) และประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่งโดยปกติแล้ว

จะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน เพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่ม เพศ เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่มเพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล ตลอดจนพัฒนาการต่าง ๆ ในแต่ละช่วงอายุก็มีความแตกต่างกัน

2. อายุ (Age) เป็นคุณลักษณะทางประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่ หรือตามวัยของบุคคล เป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมากในการศึกษา และวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ โดยอายุจะแสดงถึงวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหา และข่าวสาร รวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกัน หรืออีกประการหนึ่งคือ อายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่าง ๆ เช่น เรื่องการเมือง ความสนุกสนาน การเตรียมตัวสร้างอนาคต เป็นต้น นอกจากนั้นก็จะชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกัน เนื่องจากกระบวนการคิด และตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิด และการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคล

3. ระดับการศึกษา (Education) เป็นลักษณะทางประชากรที่ทำให้ประชากรมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป กล่าวคือประชากรมีศักยภาพมากขึ้น และส่งผลให้ประชากรเกิดความแตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรม ความคิดอีกเช่นกัน (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาแตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกรู้จักคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย (ปรมะ สตะเวทิน, 2546)

4. อาชีพ (Occupation) หรือลักษณะแห่งการรวมกลุ่ม จะบ่งบอกลักษณะเฉพาะของบุคคล และเรื่องที่ถูกกลุ่มอาชีพสนใจ เช่น กลุ่มชานาเก้อจะสนใจเกี่ยวกับเรื่องข้าว ราคาข้าว บัญ เป็นต้น ในบางกรณีคนที่มีอาชีพอย่างหนึ่ง แต่อาจจะไปรวมกลุ่มกับคนที่มอาชีพหนึ่งก็ได้ ซึ่งก็จะทำให้ความสนใจของเขาขยายวงกว้างออกไป

5. รายได้ (Income) แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภค ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเอง ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจต่ำจะมีการศึกษาน้อย ทำให้มีข้อจำกัดในการเรียนรู้ และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546)

จากการศึกษา ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยจึงได้นำลักษณะประชากรที่สำคัญดังกล่าว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย

มากำหนดเกณฑ์แบ่งกลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ถึงคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค

### ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

Belch and Belch (1997) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการเสาะแสวงหา การเลือก การซื้อ การใช้ การประเมินผล และการกำจัดผลิตภัณฑ์และบริการหลังการใช้ เพื่อสนองความต้องการและความปรารถนาอยากได้ให้ตนเองได้รับความพอใจ

ปริญญ์ ลักขิตานนท์ (2536) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือ การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหา และการใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นก่อน และมีส่วนกำหนดให้เกิดการกระทำ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2539) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับ และการใช้สินค้า หรือบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นก่อน และเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่าง ๆ เหล่านี้

พฤติกรรมผู้บริโภคมีส่วนสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นข้อมูลเบื้องต้น ในการนำมาวิเคราะห์ตลาดเป้าหมาย และการวางแผน เพื่อดำเนินกิจกรรมตลาด ตลอดจนการติดต่อสื่อสาร และการวางกลยุทธ์ ยุทธวิธีที่เหมาะสมที่สุดเป็นรูปแบบการจัดกิจกรรมการตลาด และการสื่อสารการตลาดโดยองค์รวมที่มีเอกภาพ และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่เป้าหมายทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมเลือก การตัดสินใจซื้อ ซื้อซ้ำ ระยะเวลาซื้อ และแบรนด์ที่แข็งแกร่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำ หรือการแสดงออกของบุคคลต่อการเลือก การซื้อ การใช้ และการประเมินผลในสินค้า หรือบริการ โดยที่พฤติกรรมนั้นสามารถสังเกตได้ หรือสังเกตไม่ได้ เช่น ความสนใจ ความชอบ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคนี้ เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่สำคัญต่อนักการตลาดอย่างมากในการนำมาวิเคราะห์กลุ่มตลาดเป้าหมาย เพื่อวางกลยุทธ์การขาย และให้บริการ โดยในงานวิจัยนี้ ได้ทำการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ช่วงวันในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และช่วงเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมไปถึงการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในอนาคต

## ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในปัจจุบัน

ผู้บริโภคได้รับอิทธิพลมาจาก 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (Kotler, 1997) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Culture factors) เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อกระบวนการการซื้อ หรือพฤติกรรมการบริโภคของผู้ใช้บริการ โดยปัจจัยด้านวัฒนธรรม ยังรวมถึง ความเชื่อ ความรู้ และการศึกษา เป็นต้น ซึ่งความเชื่อ และความรู้ในปัจจุบันที่ถือเป็นปัจจัยที่กระทบต่อกระบวนการการบริโภค เช่น ความเชื่อเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ หรือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากวัสดุย่อยสลายได้ เพื่อลดขยะ เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงชนชั้นของสังคม (Social class) ซึ่งเป็นการแบ่งสมาชิกในสังคมออกเป็นระดับชั้น โดยแต่ละชนชั้นสังคมจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น รายได้ การศึกษา และอาชีพ เป็นต้น

2. ปัจจัยทางสังคม (Social factors) ประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะของผู้ซื้อ ซึ่งในปัจจุบัน โลกยุค 4.0 ทำให้เห็นถึงผลกระทบจากปัจจัยด้านสังคมอย่างชัดเจน ในการตัดสินใจซื้อ หรือบริโภค เนื่องจากข่าวสาร รวมถึงการแสดงบทบาท และสถานะทางสังคม ถูกต่อยอด และรับรู้ได้ง่ายผ่านโลกออนไลน์ ซึ่งการบริโภคสินค้าและบริการกลายเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสถานะทางสังคมให้กับผู้บริโภคต่อสังคมภายนอกได้ ยกตัวอย่างเช่น การบริโภคสินค้าราคาแพง สามารถสร้างความรับรู้ถึงสถานะทางสังคมระดับสูงให้แก่ผู้บริโภคได้

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factor) หมายถึง ผลของการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งมาจากเหตุผล หรือคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ ความชอบ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ และไลฟ์สไตล์ เป็นต้น (คลยา ไชยวงศ์, 2562) ยกตัวอย่างเช่น อิทธิพลในการบริโภคจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้บริโภค ลักษณะเสื้อผ้าที่ใส่แต่งกาย เมื่อเป็นทารกก็ใช้เสื้อผ้าสำหรับเด็กอ่อน เมื่อเจริญเข้าสู่วัยหนุ่มสาวก็จะใช้เสื้อผ้าสำหรับวัยรุ่น ซึ่งจะมีรูปแบบ และชุดที่มากขึ้น นอกจากอายุแล้ว วัฏจักรของชีวิตก็มีอิทธิพลเหนือความต้องการของผู้บริโภคด้วย โดยความต้องการในผลิตภัณฑ์ บริการ และพฤติกรรมซื้อจะแตกต่างกันไปในแต่ละช่วงของวัฏจักรชีวิต ซึ่งอาชีพแต่ละอาชีพก็จะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการในผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่างกันอีกด้วย รวมถึงโอกาสทางเศรษฐกิจ โอกาสที่ผู้บริโภคจะซื้อผลิตภัณฑ์ หรือใช้บริการขึ้นอยู่กับระดับรายได้ การออม การเป็นเจ้าของทรัพย์สิน ความสามารถในการกู้ยืม การให้สินเชื่อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน (ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค, 2558)

4. ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological factor) อิทธิพลจากปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อผู้บริโภคอันเป็นเหตุให้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อ และใช้สินค้าและบริการ เช่น โปรโมชั่นทางการตลาด การจูงใจด้วยคำพูดที่ดึงดูด การสร้างความรับรู้ของผู้ขาย ความเชื่อ

บุคลิกภาพ และแนวความคิดของผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งการสร้างความเข้าใจในพฤติกรรมผู้บริโภค ถือเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการ และโดยเฉพาะคนที่ต้องทำการตลาดควรทำความเข้าใจ และศึกษา เพื่อประสิทธิภาพในการวางแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจ

### **ประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค**

ดลยา ไชยวงศ์ (2562) ได้อธิบายว่า การศึกษา และวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ส่งผลให้เข้าใจผู้บริโภค และสามารถใช้เครื่องมือทางการตลาดให้เป็นไปได้โดยมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อหาหนทางแก้ปัญหาทางการตลาดต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จอย่างดีที่สุด ซึ่งประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค สามารถจำแนกได้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. ช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค และแนวโน้มความต้องการสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคในอนาคต เพื่อการปรับปรุงโปรแกรมการตลาด หรือส่วนประสมการตลาด
2. การศึกษาพฤติกรรม การซื้อสินค้า และการใช้บริการจากผู้บริโภค สามารถช่วยวางแผนกลยุทธ์เพื่อปรับเปลี่ยน หรือตอบสนองต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้า และบริการให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และความสามารถของธุรกิจที่ประกอบการอยู่ได้ง่ายขึ้น
3. การศึกษา และการทำความเข้าใจของผู้บริโภค ส่งผลโดยตรงในการกระตุ้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้น ตลอดจนการพัฒนาองค์กรธุรกิจ และกลยุทธ์ในการดำเนินกิจการอยู่เสมอ
4. การศึกษา และวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ช่วยให้สามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดได้มากขึ้น และส่งผลต่อยอดขายที่มากขึ้น เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นจำนวนมากได้จากการทำความเข้าใจ และศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค
5. การพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์ต่าง ๆ รวมถึงการตั้งวัตถุประสงค์ในการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคจะช่วยเพิ่มความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นได้

### **ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**

#### **ความหมายของคุณภาพการให้บริการ**

Lewis and Booms (1983) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็น มโนทัศน์ และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการ ที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่ง หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้าง การบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการเกิดคุณภาพ การให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกัน ของความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการเกิดความพึง พอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตาม ความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจาก บริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ชัชวาล อรรวงค์สุภทัต (2554) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้าง ความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อ ผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ การส่งมอบบริการที่มี คุณภาพให้กับผู้รับบริการ หรือลูกค้า ซึ่งจะสอดคล้องกับความพึงพอใจ โดยการบริการที่มี คุณภาพนั้นจะช่วยส่งผลให้เกิดเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้รับบริการ หรือลูกค้าเกิด ความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับ ทั้งนี้คุณภาพการบริการยังถือเป็นเครื่องชี้วัดการตัดสินใจ เลือกลงใช้บริการของผู้รับบริการ หรือลูกค้า

#### เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990) ได้สร้างตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมิน คุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการ หรือลูกค้า ซึ่ง ตัวแบบที่ใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการดังกล่าว ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้น

เรียกว่า SERVQUAL โดยนักวิชาการทั้ง 3 ท่าน ได้พัฒนา และปรับปรุงจนสรุปมิติหลักที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการได้ทั้งหมด 5 มิติ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วถึง ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ ได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

จากการศึกษาเครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการจะประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการ หรือลูกค้า ซึ่งสามารถวัดคุณภาพการบริการได้จาก 5 มิติหลัก ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการวัดคุณภาพการบริการจะบ่งบอกถึงระดับคุณภาพการบริการว่าอยู่ในระดับใด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำ 5 มิติหลักข้างต้น มาเป็นแนวทางในการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

## ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

Kotler and Keller (2006 อ้างถึงใน มูทิตา สร้อยเพชร และพรพรรณ บัวทอง, 2564) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ โดยรวมของลูกค้า (Total customer satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ แต่ถ้าผลการทำงาน หรือผลลัพธ์เป็นไปตามที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงาน หรือผลลัพธ์เกินความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกพอใจเป็นอย่างมาก หรือเกิดเป็นความปิติยินดีความสุขขึ้นมา

ฉัตรชัย คงสุข (2535) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน โดยขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

มูทิตา สร้อยเพชร และพรพรรณ บัวทอง (2564) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ โดยความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยม และประสบการณ์ของตัวบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งเร้า หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ หรือสามารถตอบสนองต่อบุคคลนั้น ๆ ได้ทั้งในทางบวก และทางลบ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

### ทฤษฎีและแนวคิด

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541 อ้างถึงใน นพนิตย์ วงศ์สุ, 2556) ได้กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) หมายถึง เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมกิจกรรม ซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจ และสภาพการร่วมกัน โดยเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าที่เป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลงแต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปพนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นแตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้งอีกด้วย
2. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในด้านกาย และอารมณ์ในขณะที่ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการให้บริการของพนักงาน
3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ โดยสิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย ตัวอย่างเช่น แถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้น ลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ ดังนั้นสิ่งที่ทำได้คือ ต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2554) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้บริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะรักษาผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจใน

การบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัด ให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ได้จากการมารับบริการ โดยผู้รับบริการหวังถึงความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวสร้างคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

#### การวัดระดับความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดระดับความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
  2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
  3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน
- ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก และความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัด ทั้งนี้จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือได้

#### เขตพื้นที่ศึกษา

##### พื้นที่และอาณาเขตปทุมวัน

เขตปทุมวัน เป็นเขตศูนย์กลางธุรกิจ การค้า การบริการ การพยาบาล วัฒนธรรม การศึกษา และการทูต ซึ่งเป็นเขตที่ตั้งอยู่บริเวณใจกลางที่สุดของกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย 4 แขวง คือ แขวงรองเมือง แขวงวังใหม่ แขวงปทุมวัน และแขวงลุมพินี โดยมีเนื้อที่ประมาณ 8.37 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตทิศเหนือติดต่อกับท้องที่เขตราชเทวี โดยมีคลองแสนแสบเป็นแนวเขต อาณาเขตทิศใต้ติดต่อกับท้องที่เขตบางรัก และเขตสาทร โดยมีถนนพระรามที่ 4 เป็นแนวเขต อาณาเขตทิศตะวันออกติดต่อกับท้องที่เขตคลองเตย และเขตวัฒนา โดยมีทางรถไฟชองนนทบุรีเป็นแนวเขต และอาณาเขตทิศตะวันตกติดต่อกับท้องที่เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยมีคลองผดุงกรุงเกษมเป็นแนวเขต



ภาพที่ 4 อาณาเขตปทุมวัน (สำนักงานเขตปทุมวัน, 2558)

#### การคมนาคมเขตปทุมวัน

ถนนสายหลักในพื้นที่เขตปทุมวัน ได้แก่ ถนนพระรามที่ 1 (ต่อเนื่องเป็นถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท) ตัดผ่านพื้นที่เขตในแนวอนทางทิศเหนือ และถนนพระรามที่ 4 เป็นเส้นแบ่งเขตการปกครองทางทิศใต้ โดยถนนที่เชื่อมระหว่างถนนพระรามที่ 1 และพระรามที่ 4 ได้แก่ ถนนรองเมือง ถนนจตุรเมือง (ต่อเนื่องเป็นถนนพระรามที่ 6) ถนนบรรทัดทอง ถนนพญาไท ถนนอังรีดูนังต์ และถนนราชดำริ นอกจากนี้ก็ยังมีถนนหลังสวน ถนนวิฑู ถนนสารสิน ถนนจรัสเมือง ถนนเจริญเมือง ทางพิเศษเฉลิมมหานคร และทางพิเศษศรีรัช

ระบบขนส่งมวลชนเขตปทุมวัน ประกอบไปด้วย 3 ระบบ คือ ระบบขนส่งทางถนน ระบบขนส่งทางราง และระบบขนส่งทางน้ำ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

#### 1. ระบบขนส่งทางถนน

ระบบขนส่งทางถนนในเขตปทุมวัน มีการให้บริการที่หลากหลายสายการเดินรถ และเส้นทาง โดยส่วนใหญ่ที่มีการให้บริการนั้นจะประกอบไปด้วย 2 ระบบ ได้แก่

- 1.1 รถโดยสารประจำทาง ขสมก.
- 1.2 รถตู้โดยสารปรับอากาศ ขสมก.

## 2. ระบบขนส่งทางราง

2.1 รถไฟฟ้าบีทีเอส (Bangkok Mass Transit System: BTS) ในเขตปทุมวันมีสถานีสยาม ซึ่งเป็นสถานีหลักในการเชื่อมต่อระหว่างสายสีลมกับสายสุขุมวิท และมีสถานีอื่น ๆ ในพื้นที่เขตปทุมวัน ได้แก่ สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ สถานีราชดำริ ซึ่งตั้งอยู่ในสายสีลม และ สถานีชิดลม สถานีเพลินจิต ซึ่งตั้งอยู่ในสายสุขุมวิท

2.2 รถไฟฟ้ามหานคร (Metropolitan Rapid Transit: MRT) ในเขตปทุมวันมีสถานีหัวลำโพง สถานีสามย่าน สถานีสีลม และสถานีลุมพินี ซึ่งตั้งอยู่ริมแนวเขตทางทิศใต้ ติดต่อกับเขตบางรัก และเขตสาทร โดยสถานีสีลม เป็นจุดเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอส

## 3. ระบบขนส่งทางน้ำ

ในเขตปทุมวันมีการสัญจรทางน้ำ คือ เรือด่วนที่ให้บริการในคลองแสนแสบ โดยมีท่าเรือสะพานวิทย์ ท่าเรือประตูน้ำ ท่าเรือสะพานหัวช้าง และท่าเรือสะพานเจริญผล ที่ตั้งอยู่ และให้บริการในเขตปทุมวัน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรหมศิริ ปานเจริญ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) และทำการสุ่มตัวอย่างจากการลงพื้นที่ 3 สถานีหลักที่มีจำนวนผู้ให้บริการมากที่สุดเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T - test และ One - way ANOVA โดยผลการวิจัยพบว่า เพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมี 5 ด้าน ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลางทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ทิพวรรณ บัวอินทร์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต เพื่อประเมินระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทาง และเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อ

คุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทาง รวมทั้งเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทาง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต โดยการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และใช้บริการรถโดยสารไม่ประจำทาง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงหาความถี่ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T - test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นต้น โดยผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติน้อยกว่าความคาดหวัง ทั้งในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้านคุณภาพบริการ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังและการรับรู้ในด้านการเข้าใจ และเห็นใจผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ คือ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน เพื่อลดช่องว่างคะแนนความแตกต่าง (Gap score) ของความคาดหวังและการรับรู้การคุณภาพการบริการ และนอกจากนี้ผู้ประกอบการควรสร้างมาตรฐานการบริการตามแนวทางมาตรฐานบริการท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและส่งผลกระทบต่อกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพและระดับความพึงพอใจของการให้บริการของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน คือ ผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สายฟ้า ปถัมวงศ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทย - ลาว แห่งที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ว่ามี

ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทย - ลาว แห่งที่ 1 และศึกษา ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถตู้รับจ้าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถตู้รับจ้าง 385 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ สัญชาติ อาชีพ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพ ไทยลาวแห่งที่ 1 แตกต่างกัน และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทย - ลาว แห่งที่ 1 หนองคาย - นครหลวงเวียงจันทน์ คือ ปัจจัยด้านความสามารถที่สัมผัสได้ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ปัจจัยด้านความเข้าใจต่อจิตใจผู้อื่น ปัจจัยด้านความมั่นใจได้ และปัจจัยด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ โดยจากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้สามารถเสนอแนวทางการปรับปรุง และพัฒนา การให้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 1 หนองคาย - นครหลวงเวียงจันทน์ คือ ผู้ประกอบการรถตู้รับจ้างควรมีการฝึกอบรมให้พนักงานทุกคน เพื่อให้มีการให้บริการที่เป็น มาตรฐานเดียวกัน และการบริการด้วยใจ และผู้ประกอบการรถตู้รับจ้างควรให้ความสำคัญกับปัจจัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถตู้รับจ้างเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการรถตู้เพื่อ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต

ศิริชัย สมิทธิปริชาวงษ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ใน เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามข้อมูลด้าน ประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย และใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T - test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง และสมการ ถดถอยเชิงพหุคูณ โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คุณภาพการ ให้บริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ควรให้ความสำคัญกับเรื่อง ความถูกต้อง เทียบตรงของการบริการ ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากร หรือพนักงาน รวมถึง

ปรับปรุงการให้บริการสายด่วน เพื่อร้องเรียนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) และสถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณด้วยวิธี Stepwise โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร

ศิริญา กลิ่นแก้ว (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม เพื่อศึกษาความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม และเพื่อศึกษาความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านพฤติกรรม และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวน 410 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีผลต่อความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ

พีรยา สมศักดิ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับ คุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางกรีนบัส เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของ ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์คุณลักษณะผลลัพธ์ของความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางกรีนบัส โดยมีกลุ่ม ตัวอย่างเป็นผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางกรีนบัส ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยแบบจับคู่ และวิเคราะห์คุณลักษณะ ผลลัพธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารด้วยเครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญ และผลการดำเนินงาน โดยผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยรวม 3.95 และความพึงพอใจในบริการมีค่าเฉลี่ยรวม 3.88 ซึ่งผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในภาพรวม และในแต่ละด้านเป็นค่าลบ โดยมีค่าเฉลี่ย ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ยกเว้นด้านบริการที่จับต้องได้เป็น รูปธรรม ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังก่อนได้รับบริการ การวิเคราะห์ คุณลักษณะผลลัพธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถ โดยสารประจำทางกรีนบัส พบว่าควรให้ความสำคัญในคุณลักษณะที่ 2 คือ พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ซึ่งรถโดยสารประจำทางกรีนบัสได้มีจัดการบริการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้โดยสาร และ ควรรักษาประสิทธิภาพคุณภาพการบริการนี้ไว้

พัฒนาพงศ์ งามสอน และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การรับรู้คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารไฟฟ้าใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสาร ไฟฟ้า ผ่านการประเมินคุณภาพการบริการของรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (KST-EV) ทั้งนี้ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างจากมาตรวัดคุณภาพ การบริการ (SERVQUAL) ร่วมกับการรับรู้ประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมของผู้ใช้ต่อคุณภาพ การบริการ และความพึงพอใจ ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 611 คน และใช้แบบจำลอง สมการโครงสร้าง (SEM) ในการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยผลการวิจัยพบว่า ความน่าเชื่อถือ การประกันคุณภาพการให้บริการ และการรับรู้ประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผล ต่อคุณภาพการบริการของรถโดยสารอย่างมีนัยสำคัญ และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้วย บ่งชี้ให้เห็นว่าการปรับปรุงความตรงต่อเวลาของรถโดยสาร ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ตารางเวลาของรถโดยสาร ช่วงเวลาที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณป้ายรถโดยสาร

พฤติกรรมการขับขี่ ความเร็วในการขับขี่ ทักษะการขับขี่ และการเปลี่ยนมาใช้รถโดยสารพลังงานไฟฟ้า จะสามารถช่วยเพิ่มคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจที่ผู้โดยสารรับรู้ได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ซึ่งในแต่ละปัจจัยคุณภาพการให้บริการนั้น มีลักษณะที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นนั้น มีการมุ่งความสนใจของกรณีศึกษาที่แตกต่างกันออกไปด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงรวบรวมปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และลักษณะของปัจจัยคุณภาพการให้บริการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของงานวิจัยฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้สรุปปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และลักษณะที่ต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะทำเครื่องหมาย ✓ เฉพาะในส่วนที่ได้รับจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ ดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ได้จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การมุ่งความสนใจของกรณีศึกษา	คุณภาพการให้บริการของรถโดยสารไม่ประจำทาง	
ผู้วิจัย	ทิพวรรณ บัวอินทร์ (2562)	
ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ลักษณะของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	
1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1.1 ความสะอาด	✓
	1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก	✓
2. ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	2.1 ความตรงต่อเวลา	✓
	2.2 ความปลอดภัย	✓
	2.3 อัตราค่าบริการ	✓
3. ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.1 ความสะดวกและเข้าถึงง่าย	✓
	3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓
4. ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.1 ความสุภาพและกริยามารยาทของพนักงาน	✓
	4.2 ทักษะความรู้ในการให้บริการของพนักงาน	✓
	4.3 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	✓
5. ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	5.1 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการแต่ละประเภท	

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

การมุ่งความสนใจของกรณีศึกษา	คุณภาพการให้บริการของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด	
ผู้วิจัย	พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562)	
ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	หลักเกณฑ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	
1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1.1 ความสะอาด	
	1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก	✓
2. ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	2.1 ความตรงต่อเวลา	✓
	2.2 ความปลอดภัย	
	2.3 อัตราค่าบริการ	
3. ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.1 ความสะดวกและเข้าถึงง่าย	✓
	3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓
4. ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.1 ความสุภาพและกริยามารยาทของพนักงาน	✓
	4.2 ทักษะความรู้ในการให้บริการของพนักงาน	✓
	4.3 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	✓
5. ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	5.1 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการแต่ละประเภท	✓
การมุ่งความสนใจของกรณีศึกษา	คุณภาพการให้บริการของรถตู้รับจ้าง ที่สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 1	
ผู้วิจัย	สายฟ้า ปลั่งวงศ์ (2563)	
ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	หลักเกณฑ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	
1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1.1 ความสะอาด	✓
	1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก	✓
2. ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	2.1 ความตรงต่อเวลา	✓
	2.2 ความปลอดภัย	
	2.3 อัตราค่าบริการ	
3. ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.1 ความสะดวกและเข้าถึงง่าย	✓
	3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓
4. ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.1 ความสุภาพและกริยามารยาทของพนักงาน	✓
	4.2 ทักษะความรู้ในการให้บริการของพนักงาน	✓
	4.3 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	✓
5. ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	5.1 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการแต่ละประเภท	

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

การมุ่งความสนใจของกรณีศึกษา		คุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	
ผู้วิจัย		ศิริชัย สมิทธิปริชาวงษ์ (2563)	
ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ		หลักเกณฑ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	
1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1.1 ความสะอาด	✓	
	1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก		
2. ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	2.1 ความตรงต่อเวลา	✓	
	2.2 ความปลอดภัย		
	2.3 อัตราค่าบริการ		
3. ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.1 ความสะดวกและเข้าถึงง่าย	✓	
	3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ		
4. ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.1 ความสุภาพและกริยามารยาทของพนักงาน		
	4.2 ทักษะความรู้ในการให้บริการของพนักงาน	✓	
	4.3 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	✓	
5. ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	5.1 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการแต่ละประเภท	✓	
การมุ่งความสนใจของกรณีศึกษา		คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน	
ผู้วิจัย		รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2563)	
ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ		หลักเกณฑ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	
1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1.1 ความสะอาด		
	1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	
2. ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	2.1 ความตรงต่อเวลา	✓	
	2.2 ความปลอดภัย	✓	
	2.3 อัตราค่าบริการ	✓	
3. ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.1 ความสะดวกและเข้าถึงง่าย		
	3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ		
4. ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.1 ความสุภาพและกริยามารยาทของพนักงาน		
	4.2 ทักษะความรู้ในการให้บริการของพนักงาน		
	4.3 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน		
5. ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	5.1 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการแต่ละประเภท	✓	

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

การมุ่งความสนใจของกรณีศึกษา	คุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางกรีนบัส	
ผู้วิจัย	พีรยา สมศักดิ์ (2564)	
ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	หลักเกณฑ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	
1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1.1 ความสะอาด	✓
	1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก	✓
2. ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	2.1 ความตรงต่อเวลา	✓
	2.2 ความปลอดภัย	
	2.3 อัตราค่าบริการ	
3. ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.1 ความสะดวกและเข้าถึงง่าย	✓
	3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	
4. ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.1 ความสุภาพและกิริยามารยาทของพนักงาน	✓
	4.2 ทักษะความรู้ในการให้บริการของพนักงาน	✓
	4.3 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	
5. ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	5.1 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการแต่ละประเภท	
การมุ่งความสนใจของกรณีศึกษา	คุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้า	
ผู้วิจัย	พัฒนาพงศ์ งอสอน และคณะ (2566)	
ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	หลักเกณฑ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	
1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1.1 ความสะอาด	✓
	1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก	✓
2. ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	2.1 ความตรงต่อเวลา	✓
	2.2 ความปลอดภัย	✓
	2.3 อัตราค่าบริการ	✓
3. ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.1 ความสะดวกและเข้าถึงง่าย	✓
	3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓
4. ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.1 ความสุภาพและกิริยามารยาทของพนักงาน	✓
	4.2 ทักษะความรู้ในการให้บริการของพนักงาน	
	4.3 ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	
5. ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	5.1 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการแต่ละประเภท	

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยฉบับนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative research) โดยมีวิธีการวิจัยที่อยู่ในรูปแบบเชิงสำรวจ (Survey research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม โดยการอ้างอิงแบบสอบถามจากบทความวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการศึกษา และเป็นแนวทางในการออกแบบแบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การสรุปผลการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

##### 1. กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และใช้ในการศึกษางานวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เป็นประจำ

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากกลุ่มประชากรมีขนาดใหญ่ ซึ่งทำให้ไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงคำนวณโดยสูตร ไม่ทราบขนาดตัวอย่าง (Cochran, 1977) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม

- Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งจะได้ค่า Z เท่ากับ 1.96
- d แทน ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยผู้วิจัยยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 5% หรือเท่ากับ 0.05

เมื่อนำมาแทนค่า จะได้สมการว่า

$$n = \frac{0.5 (1 - 0.5) 1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 384.16$$

จากการคำนวณพบว่า ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยจะมีจำนวน 384 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามการศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามเป็นลักษณะให้เลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามเป็นลักษณะให้เลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการประเมินทั้งความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ โดยการพิจารณาปัจจัยคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้บริการ ซึ่งเป็น

ลักษณะให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวในการประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Five - Point Likert Scales) ซึ่งคำตอบมีให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง	มาก
ระดับ 3 หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	น้อย
ระดับ 1 หมายถึง	น้อยที่สุด

ซึ่งใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนที่ได้ในแต่ละระดับดังกล่าว โดยมาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น ช่วงความกว้างแต่ละอันตรภาคชั้น จะมีค่าเท่ากับ 0.80 ซึ่งสามารถแปลความหมายค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามในส่วนที่ 3 โดยการศึกษาเอกสาร ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการกำหนดกรอบแบบสอบถามของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ดังนี้

ตารางที่ 2 แหล่งอ้างอิงของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส	แหล่งอ้างอิง
<b>1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>	ทิพวรรณ บัวอินทร์ (2562)
1.1 บริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสะอาด และเป็นระเบียบ	พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562)
1.2 ป้ายแสดงสถานี เส้นทาง และอัตราค่าโดยสารของรถไฟฟ้าบีทีเอสมีรายละเอียดที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	สายฟ้า ปถัมวงศ์ (2563) ศิริชัย สมิตธิประชาวงษ์ (2563)
1.3 เครื่องจำหน่ายบัตรรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2563)
1.4 บริเวณชานชาลารถไฟฟ้าบีทีเอสมีความกว้างเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	พีรยา สมศักดิ์ (2564) พัฒนาพงศ์ จอสอน และ คณะ (2566)
1.5 บริเวณชานชาลารถไฟฟ้าบีทีเอสมีที่นั่งพักสำหรับรอการให้บริการ	
1.6 ภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสะอาด และเป็นระเบียบ	
1.7 ภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจำนวนที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	
1.8 ระบบเครื่องปรับอากาศภายในรถไฟฟ้าบีทีเอสมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	
<b>2. ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ</b>	ทิพวรรณ บัวอินทร์ (2562)
2.1 สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสมีเวลาเปิด-ปิดการให้บริการที่แน่นอน และตรงต่อเวลา	พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) สายฟ้า ปถัมวงศ์ (2563) ศิริชัย สมิตธิประชาวงษ์ (2563)
2.2 รถไฟฟ้าบีทีเอสมีความตรงต่อเวลาในการเดินรถ	
2.3 อัตราค่าโดยสารกับระยะทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมกัน	รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2563)
2.4 อัตราค่าโดยสารกับคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการมีความเหมาะสมกัน	พีรยา สมศักดิ์ (2564)
2.5 รถไฟฟ้าบีทีเอสมีระบบรักษาความปลอดภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินทั้งบริเวณสถานี และภายในขบวนรถไฟฟ้า	พัฒนาพงศ์ จอสอน และ คณะ (2566)

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส	แหล่งอ้างอิง
<b>3. ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>	ทิพวรรณ บัวอินทร์ (2562)
3.1 สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และมีจุดเชื่อมต่อ การให้บริการไปยังรูปแบบการเดินทางอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนรูปแบบ การเดินทางจากรถไฟฟ้าบีทีเอส ไปยังรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น	พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) สายฟ้า ปถัมวงศ์ (2563) ศิริชัย สมितिปรีชาวงษ์ (2563)
3.2 รถไฟฟ้าบีทีเอสครอบคลุมพื้นที่การให้บริการที่หลากหลายเส้นทาง เช่น สายสุขุมวิท สายสีลม เป็นต้น	พีรยา สมศักดิ์ (2564)
3.3 รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการบริหารจัดการระยะเวลาในการเดินทางที่เหมาะสม สามารถถึงจุดปลายทางได้อย่างรวดเร็ว	พัฒนาพงศ์ งามสอน และ คณะ (2566)
3.4 รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการบริหารจัดการความถี่ในการให้บริการ ณ ชั่วโมง เร่งรีบ หรือเมื่อมีผู้ใช้บริการหนาแน่น	
3.5 รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการจัดการจำหน่ายบัตรโดยสารด้วยความสะดวก และ รวดเร็ว	
3.6 รถไฟฟ้าบีทีเอสมีช่องทางในการติดต่อ ให้คำแนะนำ และร้องเรียน การให้บริการหลากหลายช่องทาง	
<b>4. ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ</b>	ทิพวรรณ บัวอินทร์ (2562)
4.1 พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสมีทักษะความรู้ทางด้านภาษาต่าง ๆ ความสามารถ และประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแนะนำ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้	พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) สายฟ้า ปถัมวงศ์ (2563) ศิริชัย สมितिปรีชาวงษ์ (2563)
4.2 พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความน่าเชื่อถือในการบริการ ซื่อสัตย์ และไม่ คดโกง	พีรยา สมศักดิ์ (2564)
4.3 พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสแสดงกริยา มารยาท สุภาพ และพูดจาเป็นมิตร	พัฒนาพงศ์ งามสอน และ คณะ (2566)
4.4 พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการดูแล เอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	
<b>5. ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ</b>	พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562)
5.1 รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการรองรับการให้บริการจากสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ	ศิริชัย สมितिปรีชาวงษ์ (2563)
5.2 อัตราค่าโดยสารของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสแต่ละประเภทบุคคลมี ความเหมาะสมกัน เช่น นักเรียน นักศึกษา และผู้สูงอายุ	รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2563)

## การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity test)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และถ้อยคำที่ใช้ในคำถาม จากนั้นทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

### 2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะเรียบร้อยแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pilot test) กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการหรือไม่ พร้อมทั้งทำการปรับปรุงแก้ไข จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ทำการประเมินและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ด้วยสูตรคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์การเรียนรู้มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1
	$\sum R$ แทน	ผลรวมของการประเมิน และตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ
	N แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อได้ค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละคำถามของแบบสอบถามแล้ว ค่า IOC ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.50 ซึ่งหากคำถามมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องถูกตัดทิ้ง หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขคำถามใหม่ตามที่ยุ่เชี่ยวชาญแนะนำ

สำหรับการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามครั้งนี้ ได้รับการประเมิน และตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน แล้วนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการประเมินแบบสอบถามได้ว่า ผลรวมของการประเมิน และตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ( $\sum R$ ) มีค่าเท่ากับ 5 ในทุก ๆ คำถามของแบบสอบถาม และเมื่อนำค่าดังกล่าวไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พบว่ามีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.50 ดังนั้นจึงผ่านเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ส่งผลให้แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ได้รับความน่าเชื่อถือ และพร้อมนำไปทำการสำรวจ และเก็บข้อมูล

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัยในเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลดังนี้

### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non - probability sampling) ซึ่งจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยผู้วิจัยจะดำเนินการขออนุญาตผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส หรือบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อเข้าสำรวจ และเก็บข้อมูลการวิจัยดังกล่าวจากผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

เมื่อได้รับการอนุญาตจากผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเพื่อเข้าสำรวจ และเก็บข้อมูลแล้วนั้น ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google forms) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่ ณ สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสที่อยู่ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยดังกล่าวให้ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งขอความร่วมมือสแกน QR Code เพื่อเข้าร่วมตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการทั้ง 5 สถานี ได้แก่ สถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ สถานีราชดำริ สถานีชิดลม และสถานีเพลินจิต ซึ่งแบ่งเป็นสถานีละ 80 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลวันจันทร์ - วันศุกร์ เป็นส่วนใหญ่ ในช่วงเวลา 10.00 น. - 18.00 น.

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะปฏิบัติตามกฎของสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างเคร่งครัด โดยจะไม่สร้างความเดือดร้อน รบกวน หรือบงกชกับผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเด็ดขาด และเมื่อรวบรวมแบบสอบถามครบทั้ง 400 ตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร นิตยสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รวมถึงการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางอินเทอร์เน็ต

## การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์

ออก และนำแบบสอบถามที่ถูกต้อง และสมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) เพื่อนำมาวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ผลสถิติสำเร็จรูป โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลของวิจัยนี้สามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสามารถอธิบายข้อมูลในส่วนต่าง ๆ ของวิจัยได้ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจะใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายข้อมูล

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจะใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายข้อมูล

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจะใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการอธิบายข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติทดสอบค่าที (T - test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA)

### การสรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยในเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

2. การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

3. การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

4. การสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัยในเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ทางผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบ คัดกรอง และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกเป็นที่เรียบร้อย จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวนี้มาวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ผลสถิติสำเร็จรูป โดยในการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลของวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
3. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
4. การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจะเป็นการแจกแจงความถี่ และสถิติร้อยละ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า  
บีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	134	33.50
หญิง	266	66.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	67	16.80
21 - 30 ปี	145	36.30
31 - 40 ปี	106	26.50
41 - 50 ปี	48	12.00
51 - 60 ปี	21	5.20
มากกว่า 60 ปี	13	3.20
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	83	20.80
ปริญญาตรี	236	59.00
ปริญญาโท	63	15.70
ปริญญาเอก	18	4.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
นักเรียน หรือนักศึกษา	117	29.20
รับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ	52	13.00
พนักงานบริษัทเอกชน	143	35.80
ธุรกิจส่วนตัว	87	21.80
อื่น ๆ	1	0.20
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	60	15.00
10,001 - 20,000 บาท	83	20.75
20,001 - 30,000 บาท	136	34.00
มากกว่า 30,000 บาท	121	30.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี รองลงมา คือ 31 - 40 ปี ซึ่งสะท้อนกับข้อมูลในด้านอาชีพที่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมา คือ นักเรียน หรือนักศึกษา และมากกว่าครึ่งมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาทต่อเดือน ทั้งนี้สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน เช่น สถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ สถานีราชดำริ สถานีชิดลม และสถานีเพลินจิต สภาพแวดล้อมโดยรอบจะอยู่ใกล้กับสำนักงาน บริษัท และองค์กรต่าง ๆ รวมไปถึงสถานศึกษา สถานที่ท่องเที่ยว และห้างสรรพสินค้าเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ข้างต้น

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ จุดหมายในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสครั้งนี้ เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในการเดินทาง สายหลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส วันในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำ ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในอนาคต โดยจะเป็นการแจกแจงความถี่ และสถิติร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของจุดหมายในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสครั้งนี้

จุดหมายในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสครั้งนี้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไปโรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย	56	14.00
ไปทำงาน	113	28.20
ไปพักผ่อน หรือท่องเที่ยว	124	31.00
กลับบ้าน	98	24.50
อื่น ๆ	9	2.30
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ไปพักผ่อนหรือท่องเที่ยว จำนวน 124 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 31.00 มากที่สุด และรองลงมา ไปทำงาน จำนวน 113 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 28.20 และกลับบ้าน จำนวน 98 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 24.50 และไปโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย จำนวน 56 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 14.00 และอื่น ๆ จำนวน 9 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในการเดินทาง

เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อัตราค่าบริการ	59	14.80
ความสะดวกสบาย	154	38.50
ความปลอดภัย	82	20.50
ระยะเวลาในการเดินทาง	105	26.20
อื่น ๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในการเดินทางมากที่สุด คือ ความสะดวกสบาย จำนวน 154 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.50 และรองลงมา ระยะเวลาในการเดินทาง จำนวน 105 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 26.20 และความปลอดภัย จำนวน 82 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20.50 และอัตราค่าบริการ จำนวน 59 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 14.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของสายหลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

ท่านใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในสายใดเป็นหลัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สายสีลม	184	46.00
สายสุขุมวิท	216	54.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มากกว่าครึ่งใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในสายสุขุมวิทเป็นหลัก จำนวน 216 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54.00 และใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในสายสีลมเป็นหลัก จำนวน 184 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46.00

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของวันในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำ

ท่านใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำในวันใด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ - วันศุกร์	141	35.30
วันเสาร์ - วันอาทิตย์	127	31.70
ทุกวัน	132	33.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในวันจันทร์ - วันศุกร์ มากที่สุด มีจำนวน 141 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 35.30 และรองลงมา ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสทุกวัน จำนวน 132 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 33.00 และใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในวันเสาร์ - วันอาทิตย์ น้อยที่สุด มีจำนวน 127 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 31.70

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
06.00 - 09.00 น.	173	18.40
09.01 - 12.00 น.	152	16.20
12.01 - 15.00 น.	148	15.80

## ตารางที่ 8 (ต่อ)

ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
15.01 - 18.00 น.	185	19.70
18.01 - 21.00 น.	184	19.60
21.01 - 24.00 น.	96	10.20
<b>รวม</b>	<b>938</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ซึ่งผู้วิจัยได้รับคำตอบมาทั้งหมด 938 คำตอบ จากผู้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสจำนวน 400 คน

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ใช้บริการในช่วงเวลา 15.01 - 18.00 น. มากที่สุด รองลงมา คือ 18.01 - 21.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ข้างต้น โดยส่วนใหญ่ผู้บริการมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมา คือ นักเรียน หรือนักศึกษา ซึ่งในช่วงเวลา 15.01 - 18.00 น. และ 18.01 - 21.00 น. เป็นเวลาโดยทั่วไปของการเลิกงาน และเลิกเรียนของสำนักงาน บริษัท องค์กร และสถานศึกษาต่าง ๆ ดังนั้นจึงส่งผลให้มีการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในช่วงเวลาดังกล่าวมากกว่าช่วงเวลาอื่น ๆ

## ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

ความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	75	18.75
5 - 10 ครั้งต่อสัปดาห์	109	27.25
มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์	216	54.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มากกว่าครึ่งใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ สามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการอาจจะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในการเดินทางไป - กลับ เป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ข้างต้น ซึ่งส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมา คือ นักเรียน หรือนักศึกษา ดังนั้นจึงใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในการดำเนิน

ชีวิตประจำวัน โดยการเดินทางไปทำงาน หรือ ไปเรียน และเดินทางกลับจากที่ทำงาน หรือสถานศึกษา

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์

ค่าใช้จ่ายที่ท่านใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 บาท	8	2.00
101 - 200 บาท	42	10.50
201 - 300 บาท	62	15.50
301 - 400 บาท	101	25.20
401 - 500 บาท	95	23.80
มากกว่า 500 บาท	92	23.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์อยู่ที่ 301 - 400 บาท มากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่ผู้บริกรมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 300 บาท ในปัจจุบันอัตราค่าโดยสารสูงสุดของรถไฟฟ้าบีทีเอสจะอยู่ที่ 62 บาทต่อเที่ยว (บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), ม.ป.ป.) และเมื่อนำผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในด้านวันที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำ คือ ส่วนใหญ่เป็นวันจันทร์ - วันศุกร์ และด้านความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ ดังนั้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้บริการส่วนใหญ่มีการเดินทางขึ้นต่ำโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4 สถานีต่อเที่ยว หรือมีการเดินทางขึ้นต่ำโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 8 สถานีต่อวัน โดยคำนวณจากค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสขึ้นต่ำ 300 บาทต่อสัปดาห์

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในอนาคต

ท่านตัดสินใจจะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อไปในอนาคตหรือไม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช่	400	100.00
ไม่ใช่	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ตัดสินใจที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อไปในอนาคต จำนวน 400 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100.00

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน

#### กรุงเทพมหานคร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร รวมไปถึงการเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจ หลังจากการใช้บริการจากการใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จะทดสอบหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพ การบริการ และความพึงพอใจจากการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะใช้เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพ การบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการจากการใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จะเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อแสดงให้เห็นความแตกต่าง ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่าง เหมาะสม โดยผู้วิจัยกำหนดให้

E	แทน	ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ
P	แทน	ระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ

เมื่อ  $E < P$  หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสพึงพอใจในการใช้ บริการ (ค่าความแตกต่างมีผลเป็นบวก)

E > P   หมายความว่า   ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสไม่พึงพอใจในการ  
ใช้บริการ (ค่าความแตกต่างมีผลเป็นลบ)

**ความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร**

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของ  
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
บริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสะอาด และเป็นระเบียบ	4.27	0.925	มากที่สุด	1
ภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสะอาด และเป็นระเบียบ	4.26	0.960	มากที่สุด	2
ระบบเครื่องปรับอากาศภายในรถไฟฟ้าบีทีเอสมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	4.18	0.983	มาก	3
เครื่องจำหน่ายบัตรรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.99	0.907	มาก	4
ป้ายแสดงสถานี เส้นทาง และอัตราค่าโดยสารของรถไฟฟ้า บีทีเอสมีรายละเอียดที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.97	0.873	มาก	5
ภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจำนวนที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ	3.89	0.958	มาก	6
บริเวณชานชาลารถไฟฟ้าบีทีเอสมีความกว้างเพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ	3.07	0.909	ปานกลาง	7
บริเวณชานชาลารถไฟฟ้าบีทีเอสมีที่นั่งพักสำหรับรอการให้บริการ	3.06	1.084	ปานกลาง	8
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.646</b>		

จากตารางที่ 12 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 โดยในปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการนั้น มีระดับความคาดหวังที่มากที่สุด คือ

บริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสะอาด และเป็นระเบียบ เนื่องจากสถานีเป็นรูปธรรมแรกที่ปรากฏอย่างเด่นชัด เมื่อได้ไปใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการต่าง ๆ ภายในสถานีที่มีภาพลักษณ์ที่สะอาด เป็นระเบียบ และมีทัศนทัศน์ที่สวยงาม และระดับความคาดหวังที่น้อยที่สุด คือ บริเวณขานชาลารถไฟฟ้าบีทีเอสมีที่นั่งพักสำหรับรอการใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการบริหารจัดการเวลาในการเดินรถได้ดี ผู้ใช้บริการจึงใช้เวลาในการรอรถไฟฟ้าไม่นานมากนัก ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของที่นั่งพักในการรอรถไฟฟ้าบีทีเอสบริเวณขานชาลา

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีระบบรักษาความปลอดภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินทั้งบริเวณสถานี และภายในขบวนรถไฟฟ้า	4.37	0.897	มากที่สุด	1
อัตราค่าโดยสารกับคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการมีความเหมาะสมกัน	4.37	0.880	มากที่สุด	2
อัตราค่าโดยสารกับระยะทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมกัน	4.35	0.889	มากที่สุด	3
สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสมีเวลาเปิด-ปิดการให้บริการที่แน่นอน และตรงต่อเวลา	4.33	0.940	มากที่สุด	4
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีความตรงต่อเวลาในการเดินรถ	4.31	0.946	มากที่สุด	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.852</b>		

จากตารางที่ 13 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่าระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.34 โดยในปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจนั้น มีระดับความคาดหวังที่มากที่สุด คือ รถไฟฟ้าบีทีเอสมีระบบรักษาความปลอดภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินทั้งบริเวณสถานี และภายในขบวนรถไฟฟ้า เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการใช้บริการทั้งบริเวณสถานี และภายในขบวนรถไฟฟ้า ดังนั้นจึงคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่น่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ และคุณภาพตามระดับมาตรฐานสากล และระดับความคาดหวังที่น้อยที่สุด คือ รถไฟฟ้าบีทีเอสมีความตรงต่อเวลาใน

การเดินรถ เนื่องจากรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการบริหารจัดการเวลาในการเดินรถได้คืออยู่แล้ว ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจึงเกิดความคาดหวังน้อย

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และมีจุดเชื่อมต่อการให้บริการไปยังรูปแบบการเดินทางอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางจากรถไฟฟ้าบีทีเอส ไปยังรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น	4.27	0.844	มากที่สุด	1
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการบริหารจัดการระยะเวลาการเดินทางที่เหมาะสม สามารถถึงจุดปลายทางได้อย่างรวดเร็ว	4.25	0.842	มากที่สุด	2
รถไฟฟ้าบีทีเอสครอบคลุมพื้นที่การให้บริการที่หลากหลาย เส้นทาง เช่น สายสุขุมวิท สายสีลม เป็นต้น	4.18	0.851	มาก	3
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการจัดการจำหน่ายบัตรโดยสารด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	4.11	0.818	มาก	4
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการบริหารจัดการความถี่การให้บริการ ชั่วโมงเร่งรีบ หรือเมื่อมีผู้ใช้บริการหนาแน่น	3.93	0.780	มาก	5
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีช่องทางในการติดต่อ ให้คำแนะนำ และร้องเรียนการให้บริการหลากหลายช่องทาง	3.10	1.046	ปานกลาง	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.599</b>		

จากตารางที่ 14 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่าระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 โดยในปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีระดับความคาดหวังที่มากที่สุด คือ สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และมีจุดเชื่อมต่อการให้บริการไปยังรูปแบบการเดินทางอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางจากรถไฟฟ้าบีทีเอส ไปยังรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการมีการใช้บริการขนส่งสาธารณะที่หลากหลายรูปแบบในการดำเนินชีวิตประจำวัน ดังนั้นจึงเกิดความคาดหวังที่จะได้รับความสะดวก และลดเวลาในการเดินทาง รวมไปถึงความคาดหวังให้ผู้ใช้บริการนั้นขยายเส้นทางในการเดินรถมากขึ้น และระดับความคาดหวังที่

น้อยที่สุด คือ รถไฟฟ้าบีทีเอสมีช่องทางในการติดต่อ ให้คำแนะนำ และร้องเรียนการให้บริการ หลากหลายช่องทาง เนื่องจากผู้ให้บริการมีช่องทางการติดต่อทั้งหมด 5 ช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ และช่องทางโซเชียลมีเดีย ซึ่งสะดวกในการติดต่อ ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงไม่สังเกตเห็นปัญหา หรือเกิดความคาดหวังในเรื่องดังกล่าว

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ	ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความน่าเชื่อถือในการบริการ ซื่อสัตย์ และไม่คดโกง	4.47	0.861	มากที่สุด	1
พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสแสดงกริยา มารยาทอย่างสุภาพ และพูดจาเป็นมิตร	4.46	0.855	มากที่สุด	2
พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสมีทักษะความรู้ทางด้านภาษา ต่าง ๆ ความสามารถ และประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นอย่างดี สามารถแนะนำ และตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการได้	4.45	0.871	มากที่สุด	3
พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการดูแล เอาใจใส่ และ ช่วยเหลือผู้ให้บริการ	4.43	0.879	มากที่สุด	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.834</b>		

จากตารางที่ 15 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของปัจจัยด้านการ ให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ พบว่าระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.45 โดยในปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังที่มากที่สุด คือ พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความน่าเชื่อถือในการบริการ ซื่อสัตย์ และไม่คดโกง เนื่องจากความ น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไม่คดโกงเป็นพื้นฐานของงานบริการ ดังนั้นผู้บริการจึงคาดหวังที่จะ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพจากพนักงาน และตัดสินใจที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคต และระดับ ความคาดหวังที่น้อยที่สุด คือ พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการดูแล เอาใจใส่ และช่วยเหลือ ผู้บริการ เนื่องจากพนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการดูแลผู้บริการอย่างสุดความสามารถเป็นปกติ

รวมไปถึงการช่วยเหลือผู้ใช้บริการกลุ่มสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เป็นพิเศษ ดังนั้น  
ผู้ใช้บริการจึงคาดหวังในส่วนนี้น้อยที่สุด

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของ  
ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการรองรับการให้บริการจากสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	4.42	0.837	มากที่สุด	1
อัตราค่าโดยสารของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสแต่ละ ประเภทบุคคลมีความเหมาะสมกัน เช่น นักเรียน นักศึกษา และผู้สูงอายุ	4.36	0.873	มากที่สุด	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.820</b>		

จากตารางที่ 16 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของปัจจัยด้าน  
การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ พบว่าระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม  
เท่ากับ 4.39 โดยในปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีระดับความคาดหวังที่มากที่สุด คือ  
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการรองรับการให้บริการจากสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เนื่องจาก  
ผู้ใช้บริการเล็งเห็นความสำคัญในการเดินทางของสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ จึงคาดหวังที่จะ  
ให้กลุ่มบุคคลดังกล่าว ได้รับบริการที่ปลอดภัย และสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้น และ  
ระดับความคาดหวังที่น้อยที่สุด คือ อัตราค่าโดยสารของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสแต่ละประเภท  
บุคคลมีความเหมาะสมกัน เช่น นักเรียน นักศึกษา และผู้สูงอายุ เนื่องจากปัจจุบันผู้ให้บริการได้มี  
บัตรรองรับอัตราค่าโดยสารของกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และผู้สูงอายุ เป็นปกติ ได้แก่ บัตรเรบบิท  
ซึ่งประเภทบุคคลดังกล่าว สามารถใช้สิทธิได้ทุกสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ดังนั้นจึงทำให้ผู้ใช้บริการ  
คาดหวังน้อยในเรื่องดังกล่าว

ตารางที่ 17 ผลสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ผลสรุปความคาดหวังในคุณภาพการบริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.45	0.834	มากที่สุด	1
ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	4.39	0.820	มากที่สุด	2
ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.34	0.852	มากที่สุด	3
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.97	0.599	มาก	4
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.83	0.646	มาก	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.667</b>		

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ จากตารางที่ 17 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ได้รับความคาดหวังมากที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการที่จะได้รับบริการจากพนักงานที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างสุภาพ มีการสื่อสารที่ดี รวมไปถึงมีความรู้ และทักษะในการให้บริการ อีกทั้งความสามารถในด้านภาษา นอกจากนั้นปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้รับความคาดหวังน้อยที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ รับรู้ได้ถึงสภาพแวดล้อมของสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสนั้น มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ตั้งแต่สถานีไปจนถึงภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นปกติอยู่แล้ว ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงไม่เกิดความคาดหวังมากนัก

**ความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร**

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
บริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสะอาด และเป็นระเบียบ	4.80	0.432	มากที่สุด	1
ภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสะอาด และเป็นระเบียบ	4.68	0.566	มากที่สุด	2
ป้ายแสดงสถานี เส้นทาง และอัตราค่าโดยสารของรถไฟฟ้าบีทีเอสมีรายละเอียดที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.66	0.515	มากที่สุด	3

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ระบบเครื่องปรับอากาศภายในรถไฟฟ้าบีทีเอสมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	4.60	0.613	มากที่สุด	4
บริเวณชานชาลา รถไฟฟ้าบีทีเอสมีความกว้างเพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ	4.53	0.686	มากที่สุด	5
เครื่องจำหน่ายบัตรรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.08	1.117	มาก	6
ภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจำนวนที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ	3.49	0.999	มาก	7
บริเวณชานชาลา รถไฟฟ้าบีทีเอสมีที่นั่งพักสำหรับรอการใช้บริการ	3.34	1.254	ปานกลาง	8
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.441</b>		

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 โดยในปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ บริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสะอาด และเป็นระเบียบ เนื่องจากผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีพนักงานจัดการดูแลทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ทั้งบริเวณสถานี และขบวนรถไฟฟ้าเป็นประจำ ดังนั้นจึงทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ และเป็นที่น่าพึงพอใจในการรับบริการ และในระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุดคือ บริเวณชานชาลา รถไฟฟ้าบีทีเอสมีที่นั่งพักสำหรับรอการใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการบางกลุ่มประเภทบุคคล เช่น ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ เป็นต้น ไม่สะดวกในการขึ้นรถรถไฟฟ้าได้ โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งรีบ หรือมีผู้ให้บริการจำนวนมาก จึงเกิดความแออัดขึ้นบริเวณชานชาลา ดังนั้นผู้ให้บริการจึงเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้นได้

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของ  
ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสมีเวลาเปิด-ปิดการให้บริการที่แน่นอน และตรงต่อเวลา	4.72	0.486	มากที่สุด	1
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีความตรงต่อเวลาในการเดินรถ	4.61	0.513	มากที่สุด	2
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีระบบรักษาความปลอดภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินทั้งบริเวณสถานี และภายในขบวนรถไฟฟ้า	4.43	0.697	มากที่สุด	3
อัตราค่าโดยสารกับระยะทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมกัน	4.23	0.772	มากที่สุด	4
อัตราค่าโดยสารกับคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการมีความเหมาะสมกัน	4.10	0.709	มาก	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.449</b>		

จากตารางที่ 19 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.41 โดยในปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสมีเวลาเปิด-ปิดการให้บริการที่แน่นอน และตรงต่อเวลา เนื่องจากผู้ให้บริการมีกำหนดเวลาการเปิด-ปิดสถานีรถไฟฟ้า และเวลาในการเดินรถที่แน่นอน โดยสามารถตรวจสอบได้ทางเว็บไซต์ หรือสอบถามได้ที่สถานีโดยตรง ดังนั้นผู้บริการจึงสามารถวางแผนในการเดินทางได้อย่างสะดวกต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ อัตราค่าโดยสารกับคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการมีความเหมาะสมกัน เนื่องจากผู้บริการอาจไม่รู้ลึกถึงความคุ้มค่าที่ได้รับจากการใช้บริการ และไม่เหมาะสมกับอัตราค่าโดยสารที่ได้จ่ายไป โดยปัญหาเหล่านี้มักเกิดขึ้นในช่วงชั่วโมงเร่งรีบ หรือมีผู้บริการจำนวนมาก ซึ่งผู้บริการบางท่านได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในช่วงชั่วโมงเร่งรีบ หรือมีผู้บริการจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาความแออัดที่ตู้ขายบัตรโดยสาร ความแออัดบริเวณชานชาลา และความแออัดภายในขบวนรถไฟฟ้า ซึ่งผู้บริการบางท่านมีการเดินทางมากกว่า 5 สถานี ดังนั้นจึงส่งผลให้ผู้บริการบางส่วนรู้สึกไม่พึงพอใจต่ออัตราค่าโดยสารกับบริการที่ได้รับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของ  
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และมีจุดเชื่อมต่อการให้บริการไปยังรูปแบบการเดินทางอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางจากรถไฟฟ้าบีทีเอสไปยังรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น	4.68	0.497	มากที่สุด	1
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการบริหารจัดการระยะเวลาในการเดินทางที่เหมาะสม สามารถถึงจุดปลายทางได้อย่างรวดเร็ว	4.65	0.538	มากที่สุด	2
รถไฟฟ้าบีทีเอสครอบคลุมพื้นที่การให้บริการที่หลากหลายเส้นทาง เช่น สายสุขุมวิท สายสีลม เป็นต้น	4.63	0.551	มากที่สุด	3
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีช่องทางในการติดต่อ ให้คำแนะนำ และร้องเรียนการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.56	0.614	มากที่สุด	4
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการบริหารจัดการความถี่ในการให้บริการ ณ ชั่วโมงเร่งรีบ หรือเมื่อมีผู้ใช้บริการหนาแน่น	4.03	0.757	มาก	5
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการจัดการจำหน่ายบัตรโดยสารด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	3.95	1.104	มาก	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.428</b>		

จากตารางที่ 20 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.41 โดยในปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และมีจุดเชื่อมต่อการให้บริการไปยังรูปแบบการเดินทางอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางจากรถไฟฟ้าบีทีเอส ไปยังรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น เนื่องจากระยะเวลา 1 - 2 ปีที่ผ่านมา ผู้ให้บริการมีโครงการส่วนต่อขยายเส้นทางเดินรถที่หลากหลาย ซึ่งครอบคลุมพื้นที่หลายเขต และมีจำนวนสถานีที่มากขึ้น รวมไปถึงการเชื่อมต่อกับขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นมากขึ้นอีกด้วย ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงเข้าถึงได้ง่าย และสามารถเดินทางได้อย่างสะดวก และระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการจัดการจำหน่าย

บัตรโดยสารด้วยความสะดวก และรวดเร็ว เนื่องจากในบางสถานี เช่น สถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ และสถานีชิดลม มีผู้ให้บริการหนาแน่นมากกว่าสถานีอื่น ๆ เพราะเป็นสถานีที่อยู่ติดกับสถานีที่ท่องเที่ยว ซึ่งทำให้เกิดความแออัด และล่าช้าตั้งแต่การซื้อบัตรโดยสาร เพราะมีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้ให้บริการ หรือนักท่องเที่ยว ดังนั้นจึงทำให้ได้รับความพึงพอใจที่น้อยที่สุด

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
พนักงานรถไฟฟ้ามหานครมีความน่าเชื่อถือในการบริการ ซื่อสัตย์ และไม่คดโกง	4.82	0.385	มากที่สุด	1
พนักงานรถไฟฟ้ามหานครมีทักษะความรู้ทางด้านภาษา ต่าง ๆ ความสามารถ และประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นอย่างดี สามารถแนะนำ และตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการได้	4.81	0.393	มากที่สุด	2
พนักงานรถไฟฟ้ามหานครแสดงกริยา มารยาทอย่างสุภาพ และพูดจาเป็นมิตร	4.71	0.464	มากที่สุด	3
พนักงานรถไฟฟ้ามหานครมีการดูแล เอาใจใส่ และ ช่วยเหลือผู้ให้บริการ	4.68	0.511	มากที่สุด	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.372</b>		

จากตารางที่ 21 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.75 โดยในปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ พนักงานรถไฟฟ้ามหานครมีความน่าเชื่อถือในการบริการ ซื่อสัตย์ และไม่คดโกง เนื่องจากพนักงานรถไฟฟ้ามหานครได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติหน้าที่ และทางบริษัทมีนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นจึงทำให้พนักงานมีความน่าเชื่อถือในการบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุดคือ พนักงานรถไฟฟ้ามหานครมีการดูแล เอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้ให้บริการ เนื่องจากพนักงานรถไฟฟ้ามหานครบางสถานี เช่น สถานีสยาม

สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ และสถานีชิดลม มีจำนวนไม่สอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่หนาแน่นมากกว่าสถานีอื่น ๆ ทั้งนี้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีจึงไม่สามารถดูแล และช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นจึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่น้อยที่สุด

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	ความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
อัตราค่าโดยสารของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสแต่ละประเภทบุคคลมีความเหมาะสมกัน เช่น นักเรียน นักศึกษา และผู้สูงอายุ	4.64	0.562	มากที่สุด	1
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการรองรับการใช้บริการจากสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	4.60	0.597	มากที่สุด	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.484</b>		

จากตารางที่ 22 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.61 โดยในปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ อัตราค่าโดยสารของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสแต่ละประเภทบุคคลมีความเหมาะสมกัน เช่น นักเรียน นักศึกษา และผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้ให้บริการมีบัตรรองรับอัตราค่าโดยสารของกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และผู้สูงอายุ กล่าวคือบัตรเรบบิท ซึ่งมีราคาที่สูงสอดคล้องกับบุคคลแต่ละประเภท ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงรู้สึกถึงความคุ้มค่า และความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการรองรับการใช้บริการจากสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เนื่องจากทางสถานีมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์ ซึ่งประจำสถานีแค่ 1 ตัวเท่านั้น ดังนั้นจึงตอบสนอง และรองรับการใช้บริการจากสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ได้อย่างล่าช้า และไม่ทั่วถึง รวมไปถึงที่นั่งพักบริเวณชานชาลาที่มีจำนวนน้อย

ตารางที่ 23 ผลสรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ผลสรุปความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.75	0.372	มากที่สุด	1
ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	4.61	0.484	มากที่สุด	2
ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.41	0.449	มากที่สุด	3
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.41	0.428	มากที่สุด	4
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.27	0.441	มากที่สุด	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.314</b>		

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ จากตารางที่ 23 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับบริการจากพนักงาน รถไฟฟ้าบีทีเอสที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องกริยามารยาท การดูแลเอาใจใส่ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน รถไฟฟ้าบีทีเอส ดังนั้นจึงเกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการโดยตรง และเป็นที่น่าพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ นอกจากนี้ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้รับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการน้อยที่สุด ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พึงพอใจในเรื่องที่นั่งพักสำหรับการใช้บริการบริเวณชานชาลา รถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ จำนวนที่นั่งภายใน รถไฟฟ้าบีทีเอสไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งรีบ หรือมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้นได้ ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาต่อไป

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังใน  
คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการจากการใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสในเขต  
ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้  
บริการของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความพึงพอใจ (P)		ความคาดหวัง (E)		ความแตกต่าง (P-E)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจำนวนที่นั่ง เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	3.49	0.999	3.89	0.958	(-0.40)
เครื่องจำหน่ายบัตรรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจำนวน เพียงพอต่อการให้บริการ	4.08	1.117	3.99	0.907	0.09
บริเวณชานชาลารถไฟฟ้าบีทีเอสมีที่นั่งพัก สำหรับรอการให้บริการ	3.34	1.254	3.06	1.084	0.28
ภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสะอาด และ เป็นระเบียบ	4.68	0.566	4.26	0.960	0.42
ระบบเครื่องปรับอากาศภายในรถไฟฟ้าบีทีเอสมี อุณหภูมิที่เหมาะสม	4.60	0.613	4.18	0.983	0.42
บริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสะอาด และ เป็นระเบียบ	4.80	0.432	4.27	0.925	0.53
ป้ายแสดงสถานี เส้นทาง และอัตราค่าโดยสาร ของรถไฟฟ้าบีทีเอสมีรายละเอียดที่ชัดเจน และ เข้าใจง่าย	4.66	0.515	3.97	0.873	0.69
บริเวณชานชาลารถไฟฟ้าบีทีเอสมีความกว้าง เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	4.53	0.686	3.07	0.909	1.46

การเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการในปัจจัยด้าน  
ความเป็นรูปธรรมของบริการ ดังตารางที่ 24 พบว่า ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และ  
ความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการนั้น มีเพียงด้านเดียวที่มีค่าความแตกต่างที่ติดลบ คือ ภายใน  
ขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจำนวนที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่า มีความคาดหวัง

ที่สูงกว่าความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรเร่งพัฒนา และปรับปรุง แก้ไขปัญหาในด้านดังกล่าว

ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า ในบางสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่น สถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ และสถานีชิดลม มีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมากตลอดเวลา โดยเฉพาะนักท่องเที่ยว รวมไปถึงสถานีอื่น ๆ ที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น ณ ชั่วโมงเร่งรีบ ทำให้เกิดความแออัด ตั้งแต่ตู้ช้อบัตรโดยสาร ความแออัดบริเวณชานชาลา และภายในขบวนรถไฟฟ้า ซึ่งส่งผลให้จำนวนที่นั่งภายในขบวนรถไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าว ซึ่งเพิ่มจำนวนที่นั่งภายในขบวนไม่ได้ เนื่องจากอาจจะส่งผลเสียในด้านต้นทุนในการพัฒนา รถไฟฟ้า ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรเพิ่มความถี่ในการปล่อยขบวนรถไฟฟ้าที่เดินรถ เพื่อระบายความแออัดของผู้ใช้บริการต่อขบวนรถไฟฟ้า และบริหารจัดการความถี่ในการให้บริการ ณ ชั่วโมงเร่งรีบ เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการมีจำนวนมากเกินไปต่อขบวน หรือไม่สอดคล้องกับจำนวนที่นั่งภายในขบวนรถไฟฟ้า

สำหรับในด้านอื่น ๆ ที่มีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ผู้ใช้บริการนั้นคาดหวัง ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในการดูแลรักษาภาพลักษณ์ของสถานี และภายในขบวนรถไฟฟ้าให้มีความสะอาด และวิวิธทัศน์ที่สวยงาม รวมไปถึงความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องจำหน่ายบัตรโดยสาร ระบบเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ดีจะทำให้ผู้ใช้บริการเล็งเห็นถึงความตั้งใจของผู้ให้บริการ และรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยด้านความเชื่อถือว่าว่างใจ

ปัจจัยด้านความเชื่อถือว่าว่างใจ	ความพึงพอใจ (P)		ความคาดหวัง (E)		ความแตกต่าง (P-E)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
	อัตราค่าโดยสารกับคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการมีความเหมาะสมกัน	4.10	0.709	4.37	
อัตราค่าโดยสารกับระยะทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมกัน	4.23	0.772	4.35	0.889	(-0.12)

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ	ความพึงพอใจ (P)		ความคาดหวัง (E)		ความแตกต่าง (P-E)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีระบบรักษาความปลอดภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินทั้งบริเวณสถานี และภายในขบวนรถไฟฟ้า	4.43	0.697	4.37	0.897	0.06
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีความตรงต่อเวลาในการเดินทาง	4.61	0.513	4.31	0.946	0.30
สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสมีเวลาเปิด-ปิดการให้บริการที่แน่นอน และตรงต่อเวลา	4.72	0.486	4.33	0.940	0.39

การเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการให้บริการในปัจจัยด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ดังตารางที่ 25 พบว่า ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการให้บริการนั้น มี 2 ด้านที่มีค่าความแตกต่างที่ติดลบ คือ อัตราค่าโดยสารกับคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการมีความเหมาะสมกัน และอัตราค่าโดยสารกับระยะทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า มีความคาดหวังที่สูงกว่าความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรเร่งพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขปัญหาในด้านดังกล่าว

ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า ค่าโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสมีอัตราที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และยังไม่เคยลดลงตลอดปีที่ผ่านมา ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ และรู้สึกถึงราคาที่ไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการ และระยะทาง ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรแก้ปัญหาในเรื่องดังกล่าว หากไม่สามารถลดราคาค่าโดยสารลงได้ ดังนั้นควรแก้ปัญหาจากการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ใช้บริการอย่างคุ้มค่าที่สุด เช่น ความรวดเร็วในการขายบัตรโดยสาร การบริหารจัดการความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ ณ ชั่วโมงเร่งรีบ เป็นต้น และผู้ให้บริการควรโปรโมทการเลือกซื้อบัตรโดยสารที่หลากหลายประเภท เช่น บัตรแรบบิท บัตรโดยสารประเภทหนึ่งวัน เป็นต้น เนื่องจากบัตรเหล่านี้ จะมีอัตราค่าโดยสารต่อเที่ยวที่ถูกกว่าบัตรโดยสารเที่ยวเดียว ซึ่งผู้ใช้บริการบางส่วนอาจจะยังไม่ถึงข้อมูลในส่วนนี้ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการอาจจะรู้สึกได้ถึง ความเหมาะสมของระยะทางกับอัตราค่าโดยสารมากขึ้น

สำหรับในด้านอื่น ๆ ที่มีความพึงพอใจหลังจากการให้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ผู้ใช้บริการนั้นคาดหวัง ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องความตรงต่อเวลาใน

การให้บริการ และความปลอดภัยในการใช้บริการ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของการให้บริการโดยตรง

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ความพึงพอใจ (P)		ความคาดหวัง (E)		ความแตกต่าง (P-E)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการจัดการจำหน่ายบัตรโดยสารด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	3.95	1.104	4.11	0.818	(-0.16)
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการบริหารจัดการความถี่ในการให้บริการ ณ ชั่วโมงเร่งรีบ หรือเมื่อมีผู้ใช้บริการหนาแน่น	4.03	0.757	3.93	0.780	0.10
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการบริหารจัดการระยะเวลาในการเดินทางที่เหมาะสม สามารถถึงจุดปลายทางได้อย่างรวดเร็ว	4.65	0.538	4.25	0.842	0.40
สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และมีจุดเชื่อมต่อการให้บริการไปยังรูปแบบการเดินทางอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางจากรถไฟฟ้าบีทีเอสไปยังรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น	4.68	0.497	4.27	0.844	0.41
รถไฟฟ้าบีทีเอสครอบคลุมพื้นที่การให้บริการที่หลากหลายเส้นทาง เช่น สายสุขุมวิท สายสีลม เป็นต้น	4.63	0.551	4.18	0.851	0.45
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีช่องทางในการติดต่อ ให้คำแนะนำ และร้องเรียนการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.56	0.614	3.10	1.046	1.46

การเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการในปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 26 พบว่า ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการนั้น มีเพียงด้านเดียวที่มีค่าความแตกต่างที่ติดลบ คือ รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการจัดการจำหน่ายบัตรโดยสารด้วยความสะดวก และรวดเร็ว ซึ่งจะเห็นได้ว่า มีความ

คาดหวังที่สูงกว่าความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรเร่งพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขปัญหาในด้านดังกล่าว

ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า การจำหน่ายบัตรโดยสารของรถไฟฟ้าบีทีเอสนั้น มีความล่าช้าเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ และสถานีชิดลม ณ ชั่วโมงเร่งรีบ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการที่หนาแน่น และนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เพราะเป็นสถานีที่ติดกับสถานีที่ท่องเที่ยว ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจจากความล่าช้านี้ ดังนั้นผู้ให้บริการควรแก้ปัญหาในเรื่องดังกล่าว เช่น การเพิ่มโต๊ะจำหน่ายบัตรโดยสารชั่วคราว เพื่อรองรับการขายบัตรโดยสารเที่ยวเดียวสำหรับนักท่องเที่ยว และผู้ให้บริการควรเพิ่มการโปรโมทให้ผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสเข้าถึงการเลือกซื้อบัตรแบบพิเศษมากขึ้น แทนการซื้อบัตรโดยสารจากผู้จำหน่ายบัตรโดยสาร เนื่องจากบัตรดังกล่าวสามารถตัดเงินผ่านบัตรเครดิต และบัตรเดบิตได้ โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการซื้อบัตรโดยสาร หรือเติมเงินที่ผู้จำหน่ายบัตรโดยสาร ซึ่งสามารถลดจำนวนผู้ใช้บริการที่ต้องการซื้อบัตรโดยสารไปจำนวนหนึ่ง

สำหรับในด้านอื่น ๆ ที่มีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ผู้ใช้บริการนั้นคาดหวัง ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องการบริหารความถี่ในการให้บริการ ณ ชั่วโมงเร่งรีบ หรือเมื่อมีผู้ใช้บริการหนาแน่น แม้จะได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ แต่อาจจะเกิดเป็นปัญหาที่แอบแฝงอยู่ได้ ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้ใช้บริการ	ความพึงพอใจ (P)		ความคาดหวัง (E)		ความแตกต่าง (P-E)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
	พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสแสดงกริยา มารยาทอย่างสุภาพ และพูดจาเป็นมิตร	4.71	0.465	4.46	0.855
พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการดูแล เอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	4.68	0.511	4.43	0.879	0.25
พนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความน่าเชื่อถือในการบริการ ซื่อสัตย์ และไม่คดโกง	4.82	0.385	4.47	0.861	0.35

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้ใช้บริการ	ความพึงพอใจ (P)		ความคาดหวัง (E)		ความแตกต่าง (P-E)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
	พนักงานรถไฟฟ้าย่านที่มีทักษะความรู้ทางด้านภาษา ต่าง ๆ ความสามารถ และประสบการณ์ในการให้บริการ เป็นอย่างดี สามารถแนะนำ และตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการได้	4.81	0.393	4.45	

การเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการให้บริการในปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 27 พบว่า ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการให้บริการนั้น ไม่มีค่าความแตกต่างที่ติดลบ สามารถสรุปได้ว่า มีความพึงพอใจหลังจากการให้บริการที่สูงกว่าความคาดหวังทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ผู้ใช้บริการนั้นคาดหวัง ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการฝึกอบรมบุคลากรให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เช่น การแสดงกริยามารยาทต่อผู้ใช้บริการ การแสดงความช่วยเหลือต่อผู้ใช้บริการ การเพิ่มทักษะความรู้ทางด้านบริการ และด้านภาษาต่าง ๆ ให้พนักงาน เพื่อให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าย่านที่เอสว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการของปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	ความพึงพอใจ (P)		ความคาดหวัง (E)		ความแตกต่าง (P-E)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
	รถไฟฟ้าย่านที่มีเอสมิการรองรับการให้บริการจากสตรีมี ครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	4.60	0.597	4.42	
อัตราค่าโดยสารของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าย่านแต่ละ ประเภทบุคคลมีความเหมาะสมกัน เช่น นักเรียน นักศึกษา และผู้สูงอายุ	4.64	0.562	4.36	0.873	0.28

การเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการในปัจจุบันด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ตารางที่ 28 พบว่า ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการนั้น ไม่มีค่าความแตกต่างที่ติดลบ สามารถสรุปได้ว่า มีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวังทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ผู้ใช้บริการนั้นคาดหวัง ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการรองรับการใช้บริการจากสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยเฉพาะการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มบุคคลดังกล่าวมากขึ้น เช่น ลิฟต์ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น หรือจัดหาพนักงานคอยให้บริการ และช่วยเหลือเป็นพิเศษ เพื่อให้เกิดความสะดวกมากที่สุด และเชื่อมั่นที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อไป

ตารางที่ 29 ผลสรุปการเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ (P)		ความคาดหวัง (E)		ความแตกต่าง (P-E)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.41	0.449	4.34	0.852	0.07
ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	4.61	0.484	4.39	0.820	0.22
ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.75	0.372	4.45	0.834	0.30
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.41	0.428	3.97	0.599	0.44
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.27	0.441	3.83	0.646	0.44
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.314</b>	<b>4.19</b>	<b>0.667</b>	<b>0.30</b>

ผลสรุปการเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ตารางที่ 29 พบว่า ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการนั้น ไม่มีค่าความแตกต่างที่ติดลบ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า มีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวังในทุก ๆ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ผู้ใช้บริการนั้นคาดหวัง ทั้งนี้การได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการแล้วนั้น ผู้ให้บริการควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาต่อไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความ

พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งจะนำไปสู่ความเป็นผู้นำในการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่ทันสมัย รวดเร็ว ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับผลของการเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ ในแต่ละปัจจัยคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากการวิเคราะห์ในแต่ละปัจจัยคุณภาพการให้บริการนั้น สามารถเห็นได้ถึงปัญหาในเชิงลึกที่แอบแฝงอยู่ โดยเฉพาะปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เนื่องจากมีค่าความแตกต่างที่คิดลบมากที่สุด คือ ภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจำนวนที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการควรเร่งปรับปรุงปัญหาในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้ผู้ใช้บริการบีทีเอสเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรเพิ่มความถี่ในการปล่อยขบวนรถไฟฟ้า และบริหารจัดการความถี่ในการให้บริการ ณ ชั่วโมงเร่งรีบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสอดคล้องกับจำนวนที่นั่งภายในขบวนรถไฟฟ้า

### การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยได้เกิดข้อสงสัยในประเด็นความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ กล่าวคือ ความแตกต่างจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสต่างกันหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เกิดความเหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งสามารถจำแนกได้ 5 ข้อสมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน**

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.21	0.516	4.30	0.395	-1.743	0.083
ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.26	0.478	4.49	0.415	-4.846	<b>0.000*</b>
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.30	0.463	4.47	0.398	-3.854	<b>0.000*</b>

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ	4.71	0.387	4.77	0.363	-1.522	0.129
ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ	4.60	0.501	4.62	0.476	-0.527	0.598
รวม	4.42	0.352	4.53	0.286	-3.252	0.001*

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่า เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานข้างต้น

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 31 การทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		SS	Df	Ms	F	Sig.
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.907	5	0.981	5.311	0.000*
	ภายในกลุ่ม	72.798	394	0.185		
	รวม	77.705	399			
ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.521	5	0.104	0.512	0.767
	ภายในกลุ่ม	80.149	394	0.203		
	รวม	80.670	399			

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		SS	Df	Ms	F	Sig.
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.655	5	0.131	0.710	0.616
	ภายในกลุ่ม	72.679	394	0.184		
	รวม	73.333	399			
ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.825	5	0.165	1.196	0.311
	ภายในกลุ่ม	54.409	394	0.138		
	รวม	55.234	399			
ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.672	5	0.334	1.433	0.211
	ภายในกลุ่ม	91.938	394	0.233		
	รวม	93.609	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>0.238</b>	<b>5</b>	<b>0.48</b>	<b>0.478</b>	<b>0.793</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>39.272</b>	<b>394</b>	<b>0.100</b>		
	รวม	<b>39.510</b>	<b>399</b>			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 พบว่า อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานข้างต้น

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ  
รถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 การทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า  
บีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		SS	Df	Ms	F	Sig.
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.252	3	0.417	2.162	0.092
	ภายในกลุ่ม	76.452	396	0.193		
	รวม	77.705	399			
ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.180	3	0.393	1.960	0.119
	ภายในกลุ่ม	79.490	396	0.201		
	รวม	80.670	399			
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.697	3	0.232	1.267	0.285
	ภายในกลุ่ม	72.636	396	0.183		
	รวม	73.333	399			
ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.469	3	0.823	6.176	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	52.766	396	0.133		
	รวม	55.234	399			
ปัจจัยด้านความรู้รักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.049	3	0.350	1.496	0.215
	ภายในกลุ่ม	92.560	396	0.234		
	รวม	93.609	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>0.201</b>	<b>3</b>	<b>0.067</b>	<b>0.675</b>	<b>0.568</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>39.309</b>	<b>396</b>	<b>0.099</b>		
	รวม	<b>39.510</b>	<b>399</b>			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของ  
บริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้าน

การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ นั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธ สมมติฐานข้างต้น

**สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า บีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน**

ตารางที่ 33 การทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า บีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		SS	Df	Ms	F	Sig.
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.322	4	0.331	1.710	0.147
	ภายในกลุ่ม	76.382	395	0.193		
	รวม	77.705	399			
ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.220	4	0.055	0.270	0.897
	ภายในกลุ่ม	80.450	395	0.204		
	รวม	80.670	399			
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.380	4	0.095	0.515	0.725
	ภายในกลุ่ม	72.953	395	0.185		
	รวม	73.333	399			
ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.915	4	0.479	3.547	<b>0.007*</b>
	ภายในกลุ่ม	53.319	395	0.135		
	รวม	55.234	399			
ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.179	4	0.545	2.353	0.053
	ภายในกลุ่ม	91.431	395	0.231		
	รวม	93.609	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>0.357</b>	<b>4</b>	<b>0.089</b>	<b>0.900</b>	<b>0.464</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>39.153</b>	<b>395</b>	<b>0.099</b>		
	รวม	<b>39.510</b>	<b>399</b>			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 พบว่า อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานข้างต้น

**สมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน**

ตารางที่ 34 การทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		SS	Df	Ms	F	Sig.
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.473	3	0.158	0.809	0.490
	ภายในกลุ่ม	77.231	396	0.195		
	รวม	77.705	399			
ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.116	3	1.372	7.098	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	76.554	396	0.193		
	รวม	80.670	399			
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.855	3	1.285	7.324	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	69.478	396	0.175		
	รวม	73.333	399			
ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.009	3	1.003	7.604	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	52.226	396	0.132		
	รวม	55.234	399			
ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.904	3	0.635	2.741	<b>0.043*</b>
	ภายในกลุ่ม	91.705	396	0.232		
	รวม	93.609	399			

ตารางที่ 34 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		SS	Df	Ms	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.644	3	0.548	5.730	0.001*
	ภายในกลุ่ม	37.867	396	0.096		
	รวม	39.510	399			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 34 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ไม่แตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานข้างต้น

#### ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ตารางที่ 35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน			
สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	T - test	0.001*	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	One - way ANOVA	0.793	ปฏิเสธสมมติฐาน

## ตารางที่ 35 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	One - way ANOVA	0.568	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	One - way ANOVA	0.464	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	One - way ANOVA	<b>0.001*</b>	ยอมรับสมมติฐาน
* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05			

จากตารางที่ 35 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานในการวิจัย และนอกจากนั้นยังพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน โดยผู้วิจัยได้ข้อสรุป และ อภิปรายรายผล ซึ่งสามารถแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย
2. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ข้อสรุปและอภิปรายรายผลว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ได้มีการตัดสินใจที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อไปในอนาคต เนื่องจากผู้ให้บริการได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง ส่วนใหญ่มีจุดหมายในการใช้บริการเพื่อไปพักผ่อนหรือท่องเที่ยว และใช้บริการสายสุขุมวิทเป็น สายหลักมากกว่าสายสีลม ซึ่งสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน เช่น สถานีสยาม สถานี สนามกีฬาแห่งชาติ สถานีราชดำริ สถานีชิดลม และสถานีเพลินจิต มีสภาพแวดล้อมโดยรอบที่อยู่ ใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยว และห้างสรรพสินค้าเป็นส่วนใหญ่ รวมไปถึงสำนักงาน บริษัท องค์กร ต่าง ๆ และสถานศึกษา ดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีจุดหมายในการให้บริการที่เป็นไปตามผล การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมดังกล่าว และยังคงสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะ ทางด้านประชากรศาสตร์ที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมา คือนักเรียนหรือนักศึกษา ซึ่งเป็นไปตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมที่ผู้ให้บริการจะใช้ บริการในวันจันทร์ - วันศุกร์ เป็นส่วนใหญ่ ในช่วงเวลา 15.01 - 18.00 น. รองลงมา คือ 18.01 - 21.00 น. และ 06.00 - 09.00 น. ตามลำดับ โดยช่วงเวลาทั้ง 3 อันดับแรกของผลการวิเคราะห์ นั้น เป็นเวลาโดยทั่วไปของการเลิกงานของสำนักงาน บริษัท องค์กร และเลิกเรียนของสถานศึกษา ต่าง ๆ ดังนั้นจึงส่งผลให้มีการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในช่วงเวลาดังกล่าวมากที่สุด และ ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการโดย เฉลี่ยต่อสัปดาห์อยู่ที่ 301 - 400 บาท รองลงมา คือ 401 - 500 บาท และมากกว่า 500 บาท ตามลำดับ

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อาจจะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยการเดินทางไปทำงานหรือไปเรียน และเดินทางกลับจากที่ทำงาน หรือสถานศึกษา ทั้งนี้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสำคัญอย่างมากในการนำผลดังกล่าว มาวิเคราะห์ วางแผน และปรับกลยุทธ์ เพื่อให้ได้ยุทธวิธีที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการรองรับการให้บริการจากผู้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ดลยา ไชยวงศ์ (2562) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์ต่าง ๆ จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคจะช่วยเพิ่มความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ข้อสรุปและอภิปรายรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการให้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการในปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรสร้างลักษณะทางกายภาพหรือปรับสภาพแวดล้อมโดยรอบให้สวยงามอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสรู้สึกถึงความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ อย่างชัดเจน เช่น ความสะอาดของสถานีและภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอส ความเพียงพอของจำนวนเครื่องจำหน่ายบัตรโดยสาร และจำนวนที่นั่งภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นต้น

ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการให้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรสร้างความเชื่อถือในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสไว้วางใจที่จะใช้บริการ เช่น ความตรงต่อเวลาของการเปิด - ปิดการให้บริการ และการเดินรถ ระบบรักษาความปลอดภัย รวมไปถึงอัตราค่าโดยสารกับระยะทาง และคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสตัดสินใจเลือกใช้บริการต่อไปในอนาคต

ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการให้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการ และควบคุมดูแลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพยายามสร้างความสะดวกสบายให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น ความรวดเร็วในการเดินทางสู่สถานีปลายทาง ความรวดเร็วในการจำหน่ายบัตรโดยสาร

การบริหารจัดการความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการเข้าถึงบริการได้โดยง่าย และหลากหลายเส้นทาง

ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ หลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรให้ความสำคัญกับความสามารถ และทักษะในการให้บริการของพนักงาน ซึ่งต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี และใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจ โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรสนับสนุน และพัฒนามาตรการรองรับการใช้บริการจากสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เพื่อให้สามารถใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสได้อย่างสะดวกต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากที่สุด รวมไปถึงการกำหนดอัตราค่าโดยสารให้มีความเหมาะสมกับแต่ละประเภทบุคคล

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับมุมมองในแต่ละด้านของปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะผลสรุปการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ ซึ่งในบางปัจจัยคุณภาพการให้บริการยังคงมีค่าความแตกต่างที่ติดลบในบางเรื่อง กล่าวคือ ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการใช้บริการนั้น ๆ ซึ่งการศึกษามุมมองในแต่ละด้านของปัจจัยคุณภาพการให้บริการจะส่งผลให้ทราบได้ถึงปัญหาในเชิงลึกที่แอบแฝงอยู่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปค่าความแตกต่างที่ติดลบในแต่ละปัจจัยคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา โดยเรียงจากค่าความแตกต่างที่ติดลบมากไปน้อย ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 36 ผลสรุปค่าความแตกต่างที่ติดลบในแต่ละปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความแตกต่าง (P-E)	อันดับ
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ				
ภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจำนวนที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ	3.49	3.89	(-0.40)	1

ตารางที่ 36 (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ (P)	ความคาดหวัง (E)	ความแตกต่าง (P-E)	อันดับ
<b>ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ</b>				
อัตราค่าโดยสารกับคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการมีความเหมาะสมกัน	4.10	4.37	(-0.27)	2
<b>ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>				
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการจัดการจำหน่ายบัตรโดยสารด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	3.95	4.11	(-0.16)	3
<b>ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ</b>				
อัตราค่าโดยสารกับระยะทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมกัน	4.23	4.35	(-0.12)	4

จากตารางข้างต้น มีเพียงปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ที่มีค่าความแตกต่างที่ติดลบในรายด้าน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการใช้บริการนั้น ๆ โดยเฉพาะปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในเรื่องภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจำนวนที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ มีค่าความแตกต่างที่ติดลบมากที่สุด ซึ่งเป็นอันดับที่ 1 โดยผู้ให้บริการควรปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรเพิ่มความถี่ในการปล่อยขบวนรถไฟฟ้าที่เดินรถ เพื่อระบายความแออัดของผู้ใช้บริการต่อขบวนรถไฟฟ้า และบริหารจัดการความถี่ในการให้บริการ ณ ชั่วโมงเร่งรีบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีจำนวนที่สอดคล้องกับจำนวนที่นั่งภายในขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอส และรองลงมา คือ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ในเรื่องอัตราค่าโดยสารกับคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการมีความเหมาะสมกัน มีค่าความแตกต่างที่ติดลบ เป็นอันดับที่ 2 ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรเพิ่มคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ใช้บริการอย่างคุ้มค่าที่สุด และรองลงมา คือ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ในเรื่องรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการจัดการจำหน่ายบัตรโดยสารด้วยความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าความแตกต่างที่ติดลบ เป็นอันดับที่ 3 ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรโปรโมทให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเข้าถึงการเลือกใช้บริการแบบบัตรเติมเงิน โดยสารจากผู้จำหน่ายบัตรโดยสาร เนื่องจากบัตรดังกล่าว สามารถตัดเงินผ่านบัตรเครดิต และบัตรเดบิตได้ โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการซื้อบัตรโดยสาร หรือเติมเงินที่ผู้จำหน่ายบัตรโดยสาร ซึ่งสามารถลดจำนวนผู้ใช้บริการที่ต้องการซื้อบัตรโดยสารไปจำนวนหนึ่ง และสุดท้าย คือ ปัจจัยด้าน

ความเชื่อใจไว้วางใจ ในเรื่องอัตราค่าโดยสารกับระยะทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมกัน มีค่าความแตกต่างที่คิดลบ เป็นอันดับที่ 4 ทั้งนี้ผู้ใช้บริการควร โปรดพิจารณาเลือกใช้บริการโดยสาร ที่หลากหลายประเภท เช่น บัตรระบบบัตรโดยสารประเภทหนึ่งวัน เป็นต้น เนื่องจากบัตรเหล่านี้ จะมีอัตราค่าโดยสารต่อเที่ยวที่ถูกกว่าบัตรโดยสารเที่ยวเดียว ทั้งนี้ผู้ใช้บริการอาจจะรู้สึกได้ถึง ความเหมาะสมของระยะทางกับอัตราค่าโดยสารมากขึ้น

จากการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย สมมติฐานที่ 1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ ต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ข้อสรุป และอภิปรายผลว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธ สมมติฐาน เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุเท่าใด มีระดับการศึกษาเท่าใด และประกอบ อาชีพใด ต่างก็ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และเข้าถึงได้ง่าย ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือของพนักงาน จากการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ เหมือนกัน ในขณะที่เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ พรหมศิริ ปานเจริญ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลการศึกษพบว่า เพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ ศิริบุญญา คลื่นแก้ว (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม โดยผลการศึกษพบว่า ผู้ตอบที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลทำให้ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จะเห็นได้ว่าในส่วนของแต่ละปัจจัยคุณภาพบริการนั้น มีบางด้านที่มีความคาดหวังสูงกว่าความ พึงพอใจหลังจากการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ อย่างทันทั่วถึง ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับจำนวนที่นั่งภายในขบวนรถไฟไฟฟ้า เนื่องจากมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้ให้บริการ โดยเฉพาะช่วงชั่วโมงเร่งรีบ ดังนั้นผู้ให้บริการควรหาแนวทางในการบริหารจัดการความถี่ในการให้บริการ เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการมีจำนวนมากเกินไปต่อขบวน

2. ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับอัตราค่าโดยสาร ซึ่งควรกำหนดให้สอดคล้องกับคุณภาพที่ให้บริการ และระยะทาง ซึ่งอาจจะหาแนวทาง หรือสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้บัตรเรบบิตมากขึ้น เพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษสูงสุดในด้านราคาของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

3. ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการจำหน่ายบัตรโดยสาร โดยเฉพาะสถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ และสถานีชิดลม เนื่องจากมีผู้ใช้บริการ และนักท่องเที่ยวหนาแน่นตลอดทั้งวัน ดังนั้นผู้ให้บริการควรหาแนวทางในการจำหน่ายบัตรโดยสารให้ทั่วถึงผู้ใช้บริการ เช่น การเพิ่มโต๊ะจำหน่ายบัตรโดยสารชั่วคราว การสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการใช้บัตรเรบบิต เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัยในด้านพื้นที่ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตอื่น ๆ ซึ่งอาจจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มากขึ้น อันจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหา รวมไปถึงการควบคุมดูแลการให้บริการ

2. ควรทำการศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ เช่น รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นต้น เพื่อส่งเสริมระบบขนส่งสาธารณะของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ เพื่อให้ผลการศึกษาก่อประโยชน์อย่างกว้างขวาง และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการควบคุมดูแลการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

## บรรณานุกรม

- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่าย  
ภัตตาหารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด*. ปริญญาานิพนธ์รัฐศาสตร  
มหาบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *คุณภาพการให้บริการ*. เข้าถึงได้จาก  
[https://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true  
e&count=true](https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true)
- คลยา ไชยวงศ์. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในปัจจุบัน*. เข้าถึงได้จาก  
<https://www.moneywecan.com/what-consumer-behavior/>
- ทิพวรรณ บัวอินทร์. (2562). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อ  
รองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต*. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา,  
7(2), 41-55.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริหาร :แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: แอค  
ทีฟ พรินท์.
- นพนิตย์ วงศ์สุ. (2556). *ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารด้านโครงการ (E-  
project) มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. เข้าถึงได้จาก  
[http://webpac.library.mju.ac.th:8080/mm/fulltext/research/2558/nopphanit\\_wongsu\\_2556/f  
ulltext.pdf](http://webpac.library.mju.ac.th:8080/mm/fulltext/research/2558/nopphanit_wongsu_2556/fulltext.pdf)
- บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2561). *ประวัติความเป็นมา*. เข้าถึงได้จาก  
<https://www.bts.co.th/info/info-history.html>
- บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2567). *ระบบโครงสร้างทางวิ่งและสถานี*. เข้าถึง  
ได้จาก <https://www.bts.co.th/library/system-structuer.html>
- บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (ม.ป.ป.). *เส้นทางและอัตราค่าโดยสาร*. เข้าถึงได้  
จาก <https://www.bts.co.th/info/info-history.html>
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพการพิมพ์.
- ปริญญา ลักษิตานนท์. (2536). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เอ็ดดิสัน เพรสโปรดักส์.

- พรหมศิริ ปานเจริญ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, 4(2), 41-51.
- พัฒนาพงศ์ จอสอน, ธเนศ เสถียรนาม และวิชุดา เสถียรนาม. (2566). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารไฟฟ้าในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. เข้าถึงได้จาก <https://conference.thaince.org/index.php/ncce28/article/view/2341/1403>
- พิมพ์ชนก อรรถวิเวก. (2562). การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิรยา สมศักดิ์. (2564). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางกรีนบัส. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 8(1), 81-94.
- มุกิตา สร้อยเพชร และพรพรรณ บัวทอง. (2564). แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ. เข้าถึงได้จาก <https://dusitpoll.dusit.ac.th/KB/2021/601/>
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2563). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร. วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 4(2), 135-146.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. ปรินญาณิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
- ศิริชัย สมิตธิปริชาวงษ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารสมาคมนักวิจัย, 25(3), 186-199.
- ศิริัญญา คลื่นแก้ว. (2564). ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม. ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ยูนิซีแอล บุ๊คส์.
- สายฟ้า ปลั่งวงศ์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้รับจ้างที่สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 1. วารสารวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 1(2), 171-181.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สำนักงานเขตปทุมวัน. (2558). *ข้อมูลทั่วไปของเขต*. เข้าถึงได้จาก <https://webportal.bangkok.go.th/pathumwan>
- สุวสา ชัยสุรัตน์. (2537). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ภูมิบัณฑิตการพิมพ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2554). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อดุลพัฒน์กิจ.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (1997). *Introduction to Advertising and Promotion* (4th ed.). Boston: McGraw - Hill Irwin.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3 ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Gaspareniene, L., & Remeikiene, R. (2016). *Economic and Demographic Characteristics of the Subjects, Operating in Digital Shadow Economy*. *Procedia Economics and Finance*, 39, 840-848.
- INRIX. (2022). *INRIX 2022 Global Traffic Scorecard*. Retrieved from <https://inrix.com/scorecard/>
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, Planning, Implementation and Control* (9 ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management* (12 ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*. Chicago: American Marketing Association.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry L.L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality*. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry L.L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวสุกาญจนา ทองประเสริฐ
วัน เดือน ปี เกิด	12 กันยายน 2540
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	111 หมู่ที่ 3 ตำบลชีน้ำร้าย อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี 16110
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2563 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ โลจิสติกส์) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2568 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน) มหาวิทยาลัยบูรพา