

SATISFACTION AND TRAVEL BEHAVIOR OF BTS SUKHUMVIT LINE

PROJECT: MO CHIT-SAPHAN MAI-KHO KOT

Tanapat NUJAI^{1*}, Sirikorn KANJANASUNTORN¹ and Chairat WONGKITRUNGRUANG¹

1 Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand; Tanapat.nuj@ku.th (Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 18 October 2024

Revised: 1 November 2024

Published: 15 November 2024

ABSTRACT

This research has an objective of making a comparative analysis of the customer satisfaction of BTS Sukhumvit Line Extension-Mo Chit, Saphan Mai, Khu Khot. The research is categorized into three factors: personal; travel; and awareness. The research data shall be used as guidelines for BTS Skytrain service improvement. The sample group includes 400 customers of BTS Sukhumvit Line Extension-Mo Chit, Saphan Mai, Khu Khot, the data of which is gathered using an online questionnaire via Google Form. Statistics used in the data analysis are percentages, averages, standard deviations, Comparative analysis with t-test, One way ANOVA, and pairwise difference comparisons using Scheffe's method. The statistical significant value is determined at .05. The research result displayed that among the sample group, the overall customer satisfaction is high (average 3.83). The aspects with the highest average values being the product aspect was product and reliability aspect, and the personnel/employee aspect (average 3.69). Conversely, the service rate aspect has the lowest average value is Service rates (average 3.69). Speedy travelling time is the primary reason for the use of service. The varying of ages and perceptions of information sources. This results in different overall satisfaction. Statistically significant at the .05 and .001 levels, respectively.

Keywords: Satisfaction, BTS Sukhumvit Line Extension-Mo Chit, Saphan Mai, Khu Khot

CITATION INFORMATION: Nujai, T., Kanjanasuntorn, S., & Wongkitrungruang, C. (2024). Satisfaction and Travel Behavior of BTS Sukhumvit Line Project: Mo Chit-Saphan Mai-Kho Kot. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(11), 9

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสีเขียว ส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต

ธนภัทร หนูจ่าย¹, สิริกร กาญจนสุนทร¹ และ ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง¹

¹ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; Tanapt.nuj@ku.th (ผู้ประพันธ์บทความ)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสีเขียวส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการเดินทาง และปัจจัยด้านการรับรู้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสีเขียวส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย t-test, One way ANOVA หาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์และความน่าเชื่อถือ และด้านบุคลากรหรือพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.94) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) สำหรับอายุ และการรับรู้แหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, รถไฟฟ้าบีทีเอสสายสีเขียวส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต

ข้อมูลการอ้างอิง: ธนภัทร หนูจ่าย, สิริกร กาญจนสุนทร และ ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. (2567). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสีเขียวส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(11), 9

บทนำ

การจัดทำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยมีเป้าหมาย 17 เป้าหมาย โดยเป้าหมายที่ 11 เป็นเป้าหมายที่เน้นไปในการจัดการบริหารความเป็นเมือง การทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความครอบคลุม ปลอดภัย มีภูมิต้านทานและยั่งยืน นั่นคือ ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัยอย่างทั่วถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมีหน้าที่จัดสรรให้เกิดความเท่าเทียมกัน ถือเป็น การอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชน ให้ประชาชนที่อยู่อาศัยในเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดี ปลอดภัย ครอบคลุมและยั่งยืน การบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของรัฐที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบขนส่งมวลชน รถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นโครงการรถไฟฟ้าที่ดำเนินการบริหารโดย บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เกิดการยกระดับประสิทธิภาพของการให้บริการ การทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสนั้น จึงเป็นส่วนหนึ่งในการที่บริษัททราบถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยหวังอย่างยิ่งว่าการเปิดให้บริการโครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายจะช่วยลดปริมาณการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ลดการจราจรที่แออัด ส่งเสริมให้มีการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ และคาดหวังว่าการบริการนั้นจะสามารถดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นการส่งเสริมให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแม้จะมีการพัฒนาอยู่เสมอให้ทันยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ จึงเป็นที่มาของงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการเดินทาง และปัจจัยด้านการรับรู้ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผ่านการศึกษาด้วยวิธีการวิทยาศาสตร์จัดการข้อมูล ด้วยความตระหนักในปัญหาที่ค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสช่วง หมอชิต สะพานใหม่ คูคต รวมถึงศึกษาปัจจัยการเดินทาง และปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้นำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการการเดินทางรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ตลอดจนเป็นการพัฒนาระบบสวัสดิการของรัฐให้มีความเหมาะสมแก่คุณภาพชีวิตของประชาชนในลำดับต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะ วัฒนวงศ์ รัตนวราห (2554) ได้ให้ความหมายของระบบขนส่งสาธารณะซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ระบบขนส่งสาธารณะเป็นการเคลื่อนย้ายของคน สินค้า บริการ และข้อมูล โดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ นำมาใช้ในระบบขนส่งและนำไปสร้างเป็นเครือข่ายเพื่อใช้เป็นระบบบริการสาธารณะ เพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมและตอบสนองความต้องการในการเคลื่อนย้ายของมนุษย์

แนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง Ortuzar and Willumsen (1990) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการเดินทางได้เป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ลักษณะของผู้เดินทาง เช่น จำนวนยานพาหนะที่มีในครอบครอง โครงสร้างครอบครัว 2) คุณลักษณะของการเดินทาง เช่น จุดประสงค์ของการเดินทาง และเวลาที่เกิดการเดินทางใน 1 ชั่วโมง 3) คุณลักษณะของระบบขนส่ง เช่น คุณสมบัติเชิงจำนวน เวลาในการเดินทางโดยรวมและค่าใช้จ่ายที่คิดเป็นจำนวนเงินได้ 4) คุณสมบัติเชิงคุณภาพ เช่น ความสะดวกสบาย ความสม่ำเสมอในการให้บริการ และความปลอดภัย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ Philip (2014) และ รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการไว้ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สามารถสรุปจากทฤษฎีลำดับขั้นของความพึงพอใจ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) (Maslow, 1965) โดยนำมาประยุกต์ใช้กับความพึงพอใจในการตลาด สรุปได้เป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) องค์ประกอบ

ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด และ 2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด จากแนวคิดของ Philip (2014) สามารถสรุปได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการวางแผนวิเคราะห์รายละเอียดของการดำเนินธุรกิจหรือกิจการใดกิจการหนึ่งเพื่อเป็นการวางแผนเป้าหมายและสามารถดำเนินการได้อย่างมีขั้นตอนไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้และเกิดผลสำเร็จของการประกอบกิจการให้ได้ผลประโยชน์มากที่สุด

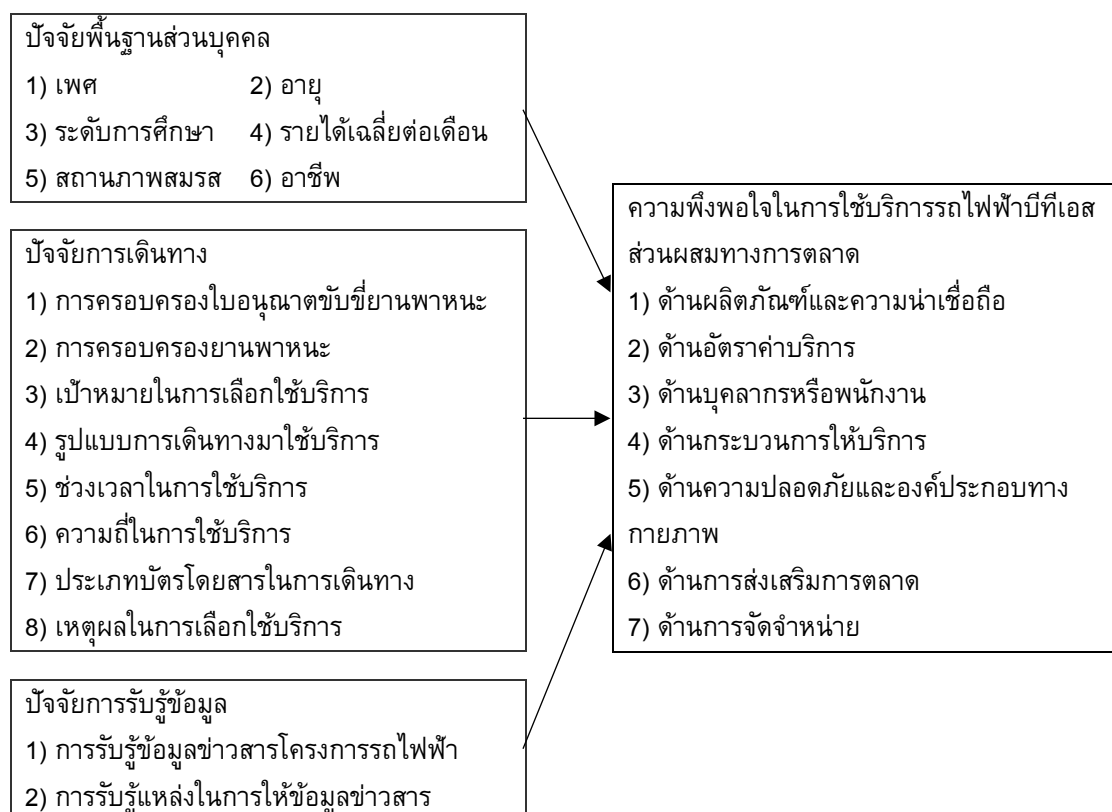
โดยส่วนผสมทางการตลาด มีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย Product Price Place Promotion People Process และ Physical Evidence and Presentation

ข้อมูลทั่วไปของรถไฟฟ้าสายสีเขียว รถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท (สายสีเขียวอ่อน) มีจำนวนรถไฟฟ้าในการให้บริการทั้งสิ้น 98 ขบวน มีเวลาในการเปิดให้บริการในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 5.15-24.00 น. และวันเสาร์ วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 6.00 น.-24.00 น. มีประเภทของบัตรโดยสาร ทั้งหมด 5 ประเภท คือ 1) บัตรโดยสารเที่ยวเดียว (17-62 บาท) 2) บัตรโดยสารประเภท 1 วัน (150 บาท) 3) บัตรสำหรับนักศึกษา 4) บัตรสำหรับบุคคลทั่วไป และ 5) บัตรสำหรับผู้สูงอายุ (บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2564)

สมมติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันของผู้ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยายหมอชิต สะพานใหม่ คูคต ที่แตกต่างกัน
- 2) ปัจจัยการเดินทางที่ต่างกันของผู้ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยายหมอชิต สะพานใหม่ คูคต ที่แตกต่างกัน
- 3) ปัจจัยด้านการรับรู้ที่ต่างกันของผู้ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยายหมอชิต สะพานใหม่ คูคต ที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยายสายสีเขียวอ่อนหมอชิต-สะพานใหม่-คูคต โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าพิสัย เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปทั้งหมดของผู้มาใช้บริการ 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ใช้การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) หาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากการเปิดให้บริการส่วนต่อขยายมีทั้งหมด 16 สถานี จะสามารถแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของแต่ละสถานี จำนวน 25 คนต่อสถานี และแบ่งช่วงเวลาการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นเวลาเร่งด่วนและนอกช่วงเวลาเร่งด่วน ผู้วิจัยจะทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และปราศจากอคติ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.5 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 32.5 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.5 อยู่ในสถานภาพโสด ร้อยละ 59.8 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 51.7 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000-24,999 บาท ปัจจัยการเดินทางของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต ส่วนใหญ่มีใบอนุญาตการขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลที่ออกโดยกรมขนส่งทางบก คิดเป็นร้อยละ 43.8 โดยผู้ใช้บริการร้อยละ 40.8 มียานพาหนะเป็นรถยนต์ครอบครองอยู่แล้ว ผู้ใช้บริการถึงแม้จะมีรถยนต์ในครอบครองแต่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเนื่องจากมีเป้าหมายในการเดินทางไปทำงาน ร้อยละ 35.5 ในช่วงเวลาเร่งด่วนในการเดินทางไปทำงาน 7.00-11.00 น. โดยการนั่งรถโดยสารประจำทางมาใช้บริการร้อยละ 21 มีความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์อยู่ที่ 1-2 วัน โดยเลือกใช้ประเภทบัตรโดยสารเป็นบัตร Rabbit card คิดเป็นร้อยละ 67.5 และมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเนื่องจากความรวดเร็วในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 50.7 การรับรู้โครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข้อมูลโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 4.9 คะแนน คะแนนต่ำสุด 0 คะแนน คะแนนสูงสุด 8 คะแนน เมื่อศึกษารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับมาก ร้อยละ 42.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 46.7 ระดับน้อย ร้อยละ 10.5 การรับรู้แหล่งข้อมูลโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้แหล่งข้อมูลข่าวสารโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคตระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 4.9 คะแนน ค่าคะแนนต่ำสุด 0 คะแนน และมีคะแนนสูงสุด 8 คะแนน เมื่อศึกษารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้แหล่งข้อมูลข่าวสารระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29 ระดับปานกลาง ร้อยละ 49 และระดับน้อย ร้อยละ 22 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต ผลการศึกษารายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์และความน่าเชื่อถือและด้านบุคลากรหรือพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านความปลอดภัยและองค์ประกอบทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการศึกษารายด้าน (n = 400)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์และความน่าเชื่อถือ	3.94	2.8	มาก
ด้านอัตราค่าบริการ	3.69	3.8	มาก
ด้านบุคลากรหรือพนักงาน	3.94	2.3	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.85	2.7	มาก
ด้านความปลอดภัยและองค์ประกอบทางกายภาพ	3.85	3.1	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.79	2.7	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	3.80	2.6	มาก
รวม	3.83	2.8	มาก

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการเดินทาง และ ปัจจัยการรับรู้โครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต โดยผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน (n = 400)

ตัวแปร	ความพึงพอใจ							รวม
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	
ปัจจัยส่วนบุคคล								
เพศ	-	-	-	-	-	-	-	0.609
อายุ	-	-	-	0.003**	-	-	-	0.048*
ระดับการศึกษา	-	0.000***	-	-	-	-	-	0.077
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-	-	-	0.038*	0.021*	0.322
สถานภาพสมรส	-	-	-	-	-	-	-	0.963
อาชีพ	-	-	-	0.036*	-	-	-	0.359
ปัจจัยการเดินทาง								
การครอบครองใบอนุญาตขับขี่	-	-	-	-	-	-	-	0.880
การครอบครองยานพาหนะ	-	-	-	-	-	-	-	0.134
เป้าหมายในการเลือกใช้บริการ	-	-	0.017*	-	-	-	-	0.218
รูปแบบการเดินทางมาใช้บริการ	-	-	-	-	-	-	-	0.396
ช่วงเวลาในการใช้บริการ	-	-	-	-	-	-	-	0.259
ความถี่ในการใช้บริการ	-	-	-	-	-	-	-	0.718
ประเภทบัตรโดยสารในการเดินทาง	-	-	-	-	-	-	-	0.758
เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	-	-	-	0.028*	-	-	-	0.831
ปัจจัยการรับรู้ข้อมูล								
การรับรู้ข้อมูล	-	0.009*	-	-	-	-	-	0.052
การรับรู้แหล่งข้อมูล	0.002**	-	0.000***	0.001**	0.004**	-	0.042*	0.000***

จากตารางที่ 2 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล โดยอายุเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต โดยผู้ให้บริการที่มีอายุในช่วง 21 ปี-30 ปี มีแนวโน้มพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี จึงเป็นข้อสรุปได้ว่า ช่วงอายุของผู้ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน การรับรู้ข้อมูลโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ให้บริการที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย กลุ่มผู้ให้บริการที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมาก มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย ในด้านอัตราค่าบริการ แต่เมื่อดูในภาพรวมพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ปฏิเสธสมมติฐาน การรับรู้แหล่งข้อมูลโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า การรับรู้แหล่งข้อมูลของโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต ของกลุ่มตัวอย่าง มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้แหล่งข้อมูลโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มาก มีแนวโน้มความพึงพอใจในการใช้บริการที่มากขึ้นเหมือนกัน ในด้านของผลิตภัณฑ์และความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และองค์ประกอบทางกายภาพ ด้านการจัดจำหน่าย และในภาพรวม ผู้ให้บริการที่มีระดับการรับรู้แหล่งข้อมูลข่าวสารปานกลาง ความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลน้อย และผู้ให้บริการที่มีระดับการรับรู้มาก มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลน้อย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบไปด้วย ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ปัจจัยการเดินทางของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และปัจจัยการรับรู้โครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส ส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต โดยมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

- 1) ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 21-30 ปี เนื่องจากการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัยสำหรับเพศหญิงในการใช้บริการ เมื่อเทียบกับการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ มีอายุระหว่างวัยเรียนในระดับอุดมศึกษาจนถึงวัยทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มริษา ไกรฐ (2553) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความต้องการใช้บริการ พบว่า เพศหญิงและผู้ที่มีสถานภาพโสด มีความต้องการเลือกใช้บริการที่มีความปลอดภัย สะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้เส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าบีทีเอสมีจุดเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าสายอื่น การเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นการจ่ายค่าเดินทางเพิ่มขึ้นเพื่อแลกกับการลดระยะเวลาในการเดินทางในแต่ละวันอีกสังเกตได้จากผู้โดยสารส่วนมากเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 29,303 บาท ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดกับงานวิจัยของ พรหมศิริ ปานเจริญ (2561) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
- 2) ปัจจัยการเดินทางของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนมากเป็นผู้ที่มีใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ อีกทั้งยังมียานพาหนะในการครอบครองเป็นของตัวเอง แต่ยังเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเนื่องจากเหตุผลและเป้าหมายในการเดินทางของผู้ใช้บริการเอง

ผู้ให้บริการเลือกให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัด ทั้งนี้พบว่าประชาชนผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสยังคงต้องพึ่งระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ เพื่อเดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่น รถโดยสารประจำทางเป็นทางเลือกที่ประชาชนเลือกใช้ในการเดินทางมากที่สุดในการเดินทางมารถไฟฟ้าบีทีเอส เนื่องจากเส้นทางการให้บริการของรถไฟฟ้าอยู่ในเฉพาะเส้นทางหลักของถนน แต่ที่פקอาศัยของประชาชนไม่ได้อยู่ใกล้เคียงกับสถานีให้บริการของรถไฟฟ้าทั้งหมด การเลือกใช้ประเภทบัตรโดยสารแบบบีทีเป็นทางเลือกของประชาชน เนื่องจากความต้องการในการประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะบัตรแบบบีที มีการให้แต้มคะแนนสะสมจากการเดินทาง สามารถสะสมไปเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการอื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริกุล พรหมชาติ (2552) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการจะคำนึงถึงความคุ้มค่า คุณค่าของผลิตภัณฑ์ เนื่องจากราคาที่จ่ายถือเป็นต้นทุนของผู้ให้บริการดังนั้นผู้ให้บริการจะเปรียบเทียบระหว่างความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์ เป็นไปตามทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด

3) ปัจจัยการรับรู้โครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต มีระดับการรับรู้ข้อมูลโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส และระดับการรับรู้แหล่งข้อมูลโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดจะพบว่า ข้อมูลการให้บริการในส่วนขอคำถามบางประเด็น ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในระดับน้อย และในส่วนขอแหล่งข้อมูลรถไฟฟ้าบีทีเอสในบางประเด็นคำถาม ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามสมมติฐานการวิจัยทำให้ทราบว่า การรับรู้ข้อมูลโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในส่วนของอัตราค่าบริการ และการรับรู้แหล่งข้อมูลโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวม รวมทั้งด้านผลิตภัณฑ์และความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความปลอดภัยและองค์ประกอบทางกายภาพ และด้านการจัดจำหน่าย ซึ่งคล้ายกับงานวิจัยของ กนกทิพย์ อดแน่น (2566) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ ทศนคติ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยผลการศึกษาพบว่า การที่ผู้ให้บริการรับรู้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว (คาเฟ่) ผ่านสื่อออนไลน์จะมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการจะขึ้นอยู่กับรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ที่จะมีอิทธิพลต่อการเขียนรีวิวหลังการใช้บริการ ในส่วนของการให้ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างทำให้ทราบว่าบริการบางอย่างและข้อมูลบางส่วนของผู้รถไฟฟ้าบีทีเอส ยังไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์เพียงพอ เช่น กรณีห้องน้ำภายในสถานี ผู้ใช้บริการจะต้องสอบถามเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ห้องน้ำภายในสถานีรถไฟฟ้า รถไฟฟ้าบีทีเอสได้มีการแสดงข้อมูลของการเดินทาง ขั้นตอนการใช้บริการ และข้อมูลของเส้นทางไว้ในแหล่งข้อมูลที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น ป้ายบริเวณสถานี ในขบวนรถ บนสื่อสังคมออนไลน์

4) ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยาย หมอชิต สะพานใหม่ คูคต จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในระดับมากในภาพรวม เนื่องมาจากรถไฟฟ้าบีทีเอสได้มีการทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสเองทุกปีในช่วงไตรมาสแรกของปี เพื่อประเมินความพึงพอใจและนำข้อเสนอของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงในการให้บริการต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ น้าลิน เทียมแก้ว (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักวิทยการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กับคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ และทั้งมหาวิทยาลัยเองได้มีการจัดทำกระประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของมหาวิทยาลัยทุกภาคการศึกษา

5) ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์และความน่าเชื่อถือ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์และความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด กล่าวคือรถไฟฟ้าบีทีเอสสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ ความรวดเร็วในการเดินทาง ตารางเดินรถที่มีความเที่ยงตรง คาดการณ์ได้ มีมาตรฐานที่ดี และมีความสะดวกสบาย ซึ่งเป็นทำให้ผู้ให้บริการเกิดความมั่นใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

6) ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านอัตราค่าบริการ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านอัตราค่าบริการในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดจะพบว่า ค่าของระดับความพึงพอใจอยู่ใกล้เคียงกับระดับปานกลาง กล่าวคือ แม้ผู้ใช้บริการจะมีความพอใจอัตราค่าบริการที่รถไฟฟ้าบีทีเอสเรียกเก็บ แต่ผู้ใช้บริการบางส่วนยังมีความต้องการให้มีการปรับปรุงด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากด้วยอัตราค่าบริการที่สูงเมื่อเทียบกับระบบสาธารณะอื่น รวมทั้งสูงกว่าค่าบริการของรถไฟฟ้าสายอื่น ผู้ใช้บริการจึงมีความต้องการให้พัฒนาคุณภาพที่สามารถเห็นได้ชัดถึงความแตกต่างในส่วนของการจ่ายเพิ่มในค่าบริการที่สูงกว่า

7) ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบุคลากรหรือพนักงาน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบุคลากรหรือพนักงานในระดับมาก กล่าวคือ รถไฟฟ้าบีทีเอสได้ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมบุคลากรหรือพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ มีมาตรฐานและพร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ ภาพลักษณ์การบริการที่พนักงานแต่งตัวสะอาด เรียบร้อย และสามารถให้ข้อมูลในการใช้บริการ รวมถึงสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น อีกทั้งรถไฟฟ้าบีทีเอสได้มีการจัดโครงการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานอยู่เสมอ ซึ่งเป็นการอบรมเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานใหม่ทั้งด้านความรู้ และงานบริการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกช่วยเหลือผู้โดยสารทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8) ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก เนื่องด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการต้องการความรวดเร็ว ความสะดวกสบายในการเดินทาง ภายในสถานีจึงมีตัวเลือกวิธีการซื้อบัตรโดยสารหลายหลาย รวมทั้งมีแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ

9) ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านความปลอดภัยและองค์ประกอบทางกายภาพ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านความปลอดภัยและองค์ประกอบทางกายภาพในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยระหว่างการให้บริการที่บีทีเอสได้จัดเตรียมไว้ การปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในสถานี ในประเด็นเกี่ยวกับการขอสู่มตรวจค้นสัมภาระของเจ้าหน้าที่อาจจะทำให้เกิดความไม่สะดวกกับผู้ใช้บริการ ภายในสถานขาลรถไฟฟ้าบีทีเอสได้มีการติดตั้งประตูกั้นระหว่างขานขาลากับขบวนรถไฟฟ้าเพื่อความปลอดภัย มีสัญลักษณ์เส้นขานขาลา มีเสียงสัญญาณเตือน รวมทั้งการประกาศมาตรการและการปฏิบัติตัวในระหว่างใช้บริการ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความปลอดภัยสูงสุด

10) ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดระดับมาก โดยส่วนมากจะเป็นกิจกรรมสำหรับผู้ใช้บริการที่ถือบัตรโดยสารแบบบีที เมื่อผู้โดยสารใช้บัตรแบบบีทีในการเดินทางจะได้รับเป็นแต้มคะแนนสะสม โดยผู้ใช้บริการสามารถนำคะแนนสะสมมาใช้แลกเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้า หรือส่วนลดในการใช้บริการกับร้านค้าบริการที่ร่วมโครงการกับบีทีเอส นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมที่จัดขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการทั่วไปที่ไม่ได้ถือบัตรโดยสารแบบบีที เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ผู้ใช้บริการสามารถนำบุตรหลานมาใช้บริการได้ฟรี หรือการให้บริการเลยกำหนดการเดินทางเที่ยววันขึ้นที่ 31 ธันวาคม เพื่อบริการผู้โดยสารในช่วงเทศกาลปีใหม่ จำนวนผู้ถือบัตรแบบบัตรการทั้งสำหรับ ผู้สูงอายุ นักเรียนนักศึกษา ผู้ใหญ่ทั่วไป แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และความต้องการในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

11) ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการจัดจำหน่าย จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ด้วยเหตุที่ภายในสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสได้มีการจัดตำแหน่งตู้แลกเหรียญอัตโนมัติและเครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติไว้บริการกลางสถานี และมีห้องจำหน่ายบัตรโดยสารที่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลาเปิดทำการ ด้วยความพร้อมของเจ้าหน้าที่และจุดจำหน่ายบัตรโดยสารที่สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารได้ ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

- 1) ผู้ให้บริการควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหรือกิจกรรมต่างๆ ให้มากขึ้น การเพิ่มช่องทางในการติดต่อหรือให้ข้อมูลกับผู้ให้บริการ ในขณะเดียวกันควรศึกษาว่าช่องทางในการให้ข้อมูลกับผู้ให้บริการช่องทางใดที่มีประสิทธิภาพในการให้ข้อมูลกับผู้ให้บริการมากที่สุด
- 2) การเพิ่มจำนวนขบวนรถไฟฟ้าและความถี่ในการให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อให้เพียงพอต่อความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ รวมทั้งดูแลขบวนรถไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ใหม่ สะอาด ทันสมัย อยู่เสมอ
- 3) การลดอัตราค่าบริการตั้งต้น และเพิ่มการบริการด้านการส่งเสริมทางการตลาดอื่นๆ และเพิ่มการลดหย่อนอัตราค่าบริการสำหรับ นักเรียน นักศึกษา นิสิต ผู้สูงอายุ หรือในกรณีอื่นๆ เช่น วันเทศกาล
- 4) ทำข้อตกลงร่วมกับผู้ให้บริการรายอื่นที่มีเส้นทางให้บริการเชื่อมต่อกัน การลดค่าบริการกับผู้โดยสารที่ใช้บริการมากกว่า 1 เส้นทาง รวมถึงการใช้บัตรโดยสารประเภทต่างๆ ร่วมกันได้
- 5) เพิ่มความปลอดภัยภายในสถานีและบริเวณโดยรอบโดยการเพิ่มจำนวนกล้อง CCTV ประตูกั้นระหว่างขบวนรถไฟฟ้าโดยสารและเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบการเพิ่มประตูตรวจโลหะหรือวัตถุต้องสงสัย เพิ่มห้องน้ำภายในสถานีให้ผู้โดยสารสามารถเห็นได้ชัดและเข้าถึงได้ง่าย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส หรือทำการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการหรือส่วนผสมทางการตลาดเป็นปัจจัยอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากพฤติกรรมของประชาชนผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมทั้งนโยบายที่เปลี่ยนไปของทั้งภาครัฐ และ บริษัท ขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร จำกัด มหาชน
- 2) ควรศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายอื่น หรือระบบขนส่งรูปแบบอื่น เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอนาคต ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกทิพย์ อุดแน่น. (2566). การรับรู้ ทศนคติ และความพึงพอใจต่อข้อมูลจากการวิจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการคาเฟ่ของผู้บริโภค. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. รายงานการวิจัยสำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2564). รายงานประจำปี 2563-2564. สืบค้นจาก <http://www.bts.co.th>.
- พรหมศิริ ปานเจริญ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ BTS. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- มริษา ไกรฐ. (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง: กรณีศึกษา: สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วัฒนวงศ์ รัตนวราห. (2554). วิศวกรรมขนส่ง = *Transportation engineering*. สงขลา: โรงพิมพ์ خانเมือง.
- ศศิวิมล ว่องวิไล. (2562). การศึกษาความต้องการใช้บริการขนส่งรถโดยสารสาธารณะของประชาชนในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 8(1), 111-119.
- สิริกุล พรหมชาติ. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนาจำกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อริสา จันทบุญทา. (2561). ความเป็นเมือง (Urbanization) และนโยบายของไทย. *Focused and Quick (FAQ)*, 1(128), 1-15.

Maslow, A. H. (1965). *Maslow on Management*. New Jersey: Wiley.

Ortuzar, J. D., & Willumsen, L. G. (1990). *Modelling transport*. Retrieved from <https://books.google.co.th>.

Philip, K. (2014). *Kotler on Marketing: How to Create, Win, and Dominate Markets*. New York: Free Press.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).