

คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร
รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร
ในกรุงเทพมหานคร

Service Quality Influencing the Satisfaction of Underground Mass Rapid Transit
System's Passengers from Tha Phra Station to
Wat Mangkon Station in Bangkok

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ

Rungroje Songsraboon

มหาวิทยาลัยสยาม

Siam University, Thailand.

Email: rrs101@hotmail.com

Received May 18, 2020; Revised July 10, 2020; Accepted August 8, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร จำนวน 400 ตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณด้วยวิธี Stepwise ผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 31-50 ปี มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 3 ปัจจัย และสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ได้แก่

ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรใน กรุงเทพมหานคร = $.235 + .160$ ด้านความน่าเชื่อถือ + $.325$ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร + $.255$ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจของผู้โดยสาร; รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the relationship model of service quality with satisfaction of Underground Mass Rapid Transit System's Passengers from Tha Phra Station to Wat Mangkon Station in Bangkok. 2) to study service quality Influencing the satisfaction of Underground Mass Rapid Transit System's Passengers from Tha Phra Station to Wat Mangkon Station in Bangkok. Sample consisted of 400 underground mass rapid transit system passengers from Thapra Station to Wat Mungkon Station in Bangkok with a purposive sampling method by descriptive statistics, the average percentage and standard deviation. The correlation was used to Pearson product moment correlation coefficient and a multiple linear regression with stepwise. The results of the study showed that most of samples were female, 31–50 years old, married, worked for private company with monthly income 30,001 – 40,000 Baht and a bachelor's degree. service quality was affecting to passengers' satisfaction of underground mass rapid transit system from Tha Phra Station to Wat Mangkon Station in Bangkok with 3 variables and a multiple linear regression equation. Listed below;

Passengers' satisfaction of underground mass rapid transit system from Tha Phra Station to Wat Mangkon Station in Bangkok = $.235 + .160$ (Reliability) + $.325$ (Assurance) + $.255$ (Empathy)

Keywords: Service Quality; Passengers' Satisfaction; Underground Mass Rapid Transit System

บทนำ

ปัจจุบันปัญหาด้านการจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนับวันจะมีความแออัดและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจการค้าและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นหลายรัฐบาลที่ผ่านมามาจนถึงรัฐบาลปัจจุบันได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาาระบบโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมขนส่งให้รองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจจะจำนวนประชากรที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว การวางระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ผ่านโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆตามที่ได้กล่าวไปนั้นมีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งคือ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้มีคุณภาพ

ชีวิตที่สูงขึ้น จากการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่าง ๆ ในขณะเดียวกัน โครงการระบบขนส่งมวลชนทางรางสามารถลดปัญหาการจราจรที่ติดขัดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้จากการขยายตัวของชุมชนเมืองซึ่งกำลังจะทำให้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการลงทุนของกรุงเทพมหานครกำลังจะเสื่อมถอยลง ซึ่งถือได้ว่าเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้รัฐบาลต้องเร่งพัฒนาระบบขนส่งมวลชนสาธารณะให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนและรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจอันจะนำประเทศไปสู่การพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2561)

เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 ข้อมูลของการเปิดให้บริการประชาชนทดลองใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินสายสีน้ำเงินจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ช่วงท่าพระ – วัดมังกร ปริมาณ 5 สถานี สถานีท่าพระ สถานีอิสรภาพ สถานีสนามไชย สถานีสามยอด และสถานีวัดมังกร โดยไม่คิดค่าโดยสาร ตั้งแต่วันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2562 อีกทั้งเพื่อเป็นการเฉลิมฉลองเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว ในวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 สำหรับกรณีที่ผู้โดยสารเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าใต้ดินสายสีน้ำเงิน จากสถานีหัวลำโพง-สถานีท่าพระ เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00-16.00 น. และเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ได้มีการปรับเปลี่ยนเวลาการให้บริการเป็น 7:00 – 21:00 น. เนื่องจากมีผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก โดยจะให้บริการรถไฟฟ้าแบบวิ่งไป-กลับ จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร มีรถไฟฟ้าให้บริการ 3 ขบวน ระยะห่างระหว่างขบวนประมาณ 8 นาที โดยผู้โดยสารที่เดินทางมาจากสายสีน้ำเงิน (สถานีเตาปูน-สถานีหัวลำโพง) จะต้องเปลี่ยนขบวนรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินที่สถานีหัวลำโพง เพื่อเดินทางไปยังสถานีในสายสีน้ำเงิน ส่วนต่อขยาย (สถานีท่าพระ – สถานีวัดมังกร) จนถึงกำหนดเริ่มให้บริการอย่างเต็มรูปแบบในวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2562 (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2562)

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น โครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินสายสีน้ำเงิน เส้นทาง หัวลำโพง-บางแคจะส่งผลต่อผู้เกี่ยวข้องของหลายภาคส่วนนอกเหนือจากภาครัฐ ได้แก่ ภาคเอกชน และ ภาคประชาชน เนื่องจาก โครงการดังกล่าวเป็นโครงการสาธารณะ (Public Service) ของภาครัฐที่จัดให้มีขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการใช้บริการของประชาชน และสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น รวมถึงรองรับการขยายทางเศรษฐกิจที่มีการขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร” เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารและนำข้อมูลที่ได้รับมาเสนอแนะแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายสีน้ำเงิน เส้นทาง หัวลำโพง-บางแค ที่จะเปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบในวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2562 ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดงเข้มจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดงเข้ม จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ผู้โดยสารทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการ ผู้โดยสารจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ผู้โดยสารรับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และผู้โดยสารสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับผู้โดยสารงานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้โดยสารทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของผู้โดยสารและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารด้วยความเต็มใจ 3) การตอบสนองของผู้โดยสาร (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้โดยสารโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นเห็นผู้โดยสารแล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้โดยสารเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าผู้โดยสารได้รับบริการที่ดี และ 5) การเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการผู้โดยสารแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลผู้โดยสารเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของผู้โดยสารแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการผู้โดยสารแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีและแนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction)

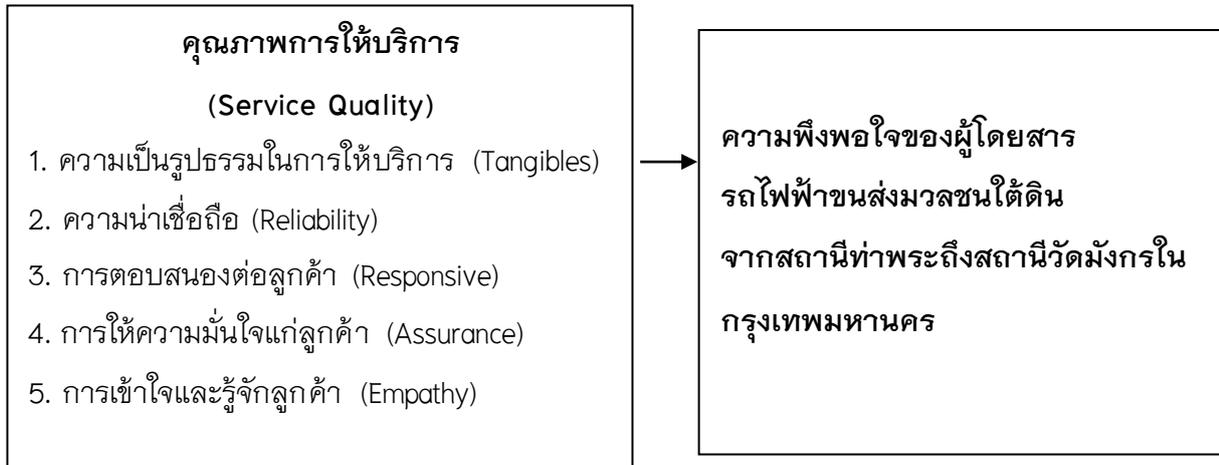
Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้าหรือการบริการ คือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าสินค้าหรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และ 2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุตินถน วัฒนชาติ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนทำงานผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสคือ ค่าโดยสาร ความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจคือ การบริการของพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจในความปลอดภัย ในด้านข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง โดยพิจารณาจากความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนมากคือ เรื่องเพิ่มสถานีให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นและลดอัตราค่าโดยสาร

คำริ สติตเสมากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้โดยสารรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้โดยสารส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้โดยสารผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง มาตรฐานการให้บริการ การกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร จำนวน 384 คน จากสูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran (กัลยา วานิชชัยชาญ, 2555) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แต่เพื่อความแม่นยำในการเก็บตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อีกทั้งยังดัดแปลงแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและขอบเขตเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)
ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประยุกต์ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานี ท่าพระถึงสถานีวัดมังกร มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

(Rating Scale) ประยุกต์ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน สถานีท่าพระ จำนวน 400 คน โดยทำการเก็บข้อมูล วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 10.00 น. – 16.00 น. จำนวนวันละ 40 ตัวอย่าง เป็นเวลา 10 วัน โดยเก็บข้อมูลวันที่ 29 กรกฎาคม 2562 ถึง 7 สิงหาคม 2562

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) จากค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถามใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม $\alpha = 0.915$ ส่วนการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน สถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ของความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร ด้วยวิธี Stepwise

ผลการวิจัย

1. การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร จากเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงระดับน้อยที่สุด 1.50 – 2.49 หมายถึงระดับน้อย 2.50 – 3.49 หมายถึงระดับปานกลาง 3.50 – 4.49 หมายถึงระดับมาก และ 4.50 – 5.00 หมายถึงระดับมากที่สุด (กัลยา วาณิชบัญชา, 2555) แสดงผลจากตารางที่ พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D. = .837) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 (S.D. = .868) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D. = .818) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 3.71 (S.D. = .753) และด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D. = .917) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร

| ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | การแปลความหมาย |
|-----------------------------------|-----------|------|----------------|
| ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ | 3.76 | .868 | เห็นด้วยมาก |
| ด้านความน่าเชื่อถือ | 3.78 | .837 | เห็นด้วยมาก |
| ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร | 3.63 | .917 | เห็นด้วยมาก |
| ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร | 3.71 | .753 | เห็นด้วยมาก |
| ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร | 3.74 | .818 | เห็นด้วยมาก |

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร

| ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ | 1.000 | | | | |
| ด้านความน่าเชื่อถือ | .678* | 1.000 | | | |
| ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร | .757* | .735* | 1.000 | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร | .624* | .677* | .689* | 1.000 | |
| ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร | .694* | .790* | .726* | .673* | 1.000 |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ แบบเป็นขั้นตอน (Stepwise) ได้ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบเงื่อนไขก่อนการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression: MRA) พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยค่า Durbin-Watson = 1.4 และมีการแจกแจงปกติจากแผนภาพฮิสโตแกรม โดยตัวแปรอิสระและตัวแปร

ตามมีความสัมพันธ์แบบเส้นตรง และตัวแปรสาเหตุไม่มีความสัมพันธ์กันจากค่า Tolerance ในแต่ละตัวแปรสูงกว่า .10 และจากการสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression: MRA) ด้วยวิธี Stepwise ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานครจากเกณฑ์ค่าเฉลี่ย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และความสามารถในการพยากรณ์ได้ระดับดี ทั้งนี้มีค่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ) 0.780 หรือคิดเป็นร้อยละ 78.0 และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่า R^2 ที่เป็นค่าที่น่าเชื่อถือได้ โดยการหาเปรียบเทียบกับค่า Adjust $R^2 = 0.733$ หรือคิดเป็นร้อยละ 73.3 ซึ่งเป็นค่าที่ใกล้เคียงกับ R^2 มาก แสดงถึงค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีความน่าเชื่อถือ โดยสามารถเขียนในรูปสมการพยากรณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร = .235 + .160 ด้านความน่าเชื่อถือ + .325 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร + .255 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร ($R^2 = 0.780$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณด้วยวิธี Stepwise

| ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ | b | S.E. | Beta | t | p-value |
|----------------------------------|------|-------|------|-------|---------|
| ด้านความน่าเชื่อถือ | .160 | .0057 | .130 | 2.367 | .000* |
| ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร | .325 | .0053 | .310 | 6.275 | .000* |
| ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร | .255 | .0052 | .257 | 5.033 | .000* |

$R^2 = 0.780$, Adjust R Square (AR^2) = .733 F= 24.535, * p < 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร อธิบายได้ว่า ผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญด้านปัจจัยความน่าเชื่อถือของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินมากที่สุด เนื่องจากผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินส่วนใหญ่จะให้ความน่าเชื่อถือกับโครงการที่มีคุณภาพเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย) ที่กล่าวว่า การให้บริการต้องตรงตามเวลา และการบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ และมีความเต็มใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหาก่เกิดกับผู้โดยสาร เป็นสิ่งที่ผู้โดยสารทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการ (Ziethaml & Berry, 2013)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้าน

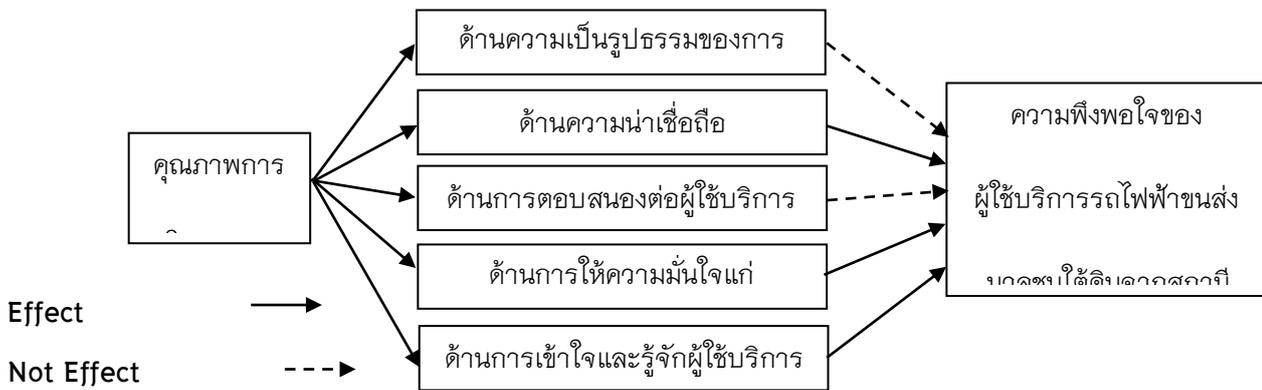
ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร และด้านการเข้าใจ และรู้จักผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกและมีความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 ทำให้ไม่เกิดปัญหาสถานะ Multicollinearity (กัลยา วานิชปัญญา, 2555) และทำให้ตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

3. คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน โดยนำตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ทั้ง 5 ตัวแปร พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรเข้าสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (2) ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร และ (3) ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร ซึ่งสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณที่ได้สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 78.0 และมีความแปรปรวน เท่ากับ 0.051 โดยสามารถเขียนเป็นรูปแบบคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในภาพที่ 1

Multiple Regression Analysis: MRA

by Stepwise

$$R^2 = 0.780, S.E. = 0.051$$



ภาพที่ 1 รูปแบบคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจาก สถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานครมากที่สุด ดังนั้น การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินควรให้ความสำคัญกับความเที่ยงตรงของการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องจำหน่ายตั๋วรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินต้องสามารถออกบัตรได้อย่าง ถูกต้อง และต้องมีความน่าเชื่อถือ สามารถคัดกรองวัตถุอันตรายที่สามารถก่อเหตุบนสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินได้ รวมถึงการให้บริการและการเดินรถของรถไฟฟ้าใต้ดินควรมีความตรงต่อเวลา เนื่องจากผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินส่วนใหญ่มิมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ เรื่องความปลอดภัยในการเดินทาง และหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจร

ปัจจัยรองอันดับสอง คือ คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสารที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินควรให้ความสำคัญกับการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสารด้วยการนำรางวัลการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2015 สำหรับรถไฟฟ้าใต้ดินในงานด้านการรักษาความปลอดภัย งานกู้ภัย งานบริหารที่จอดรถ และงานกำกับดูแลการเดินรถไฟฟ้า

ปัจจัยอันดับสาม คือ คุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสารที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินควรให้ความสำคัญกับการให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษสำหรับผู้โดยสารเป็นรายบุคคล เช่น ผู้พิการทางสายตา เป็นต้น รวมถึงพนักงานของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยควรให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคน เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารซึ่งจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์และสามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างขึ้น ผู้วิจัยควรศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่น ๆ หลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรต้น อาทิ การตระหนักถึงราคา (Price Consciousness) เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ต่อการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินมากยิ่งขึ้น

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้โดยสารรถไฟฟ้า (BTS) เนื่องจากเป็นระบบขนส่งสาธารณะที่มีระบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน และยังเป็นทางเลือกของการเดินทางที่สามารถทดแทนกันได้ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT และ BTS มาเปรียบเทียบ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 20).
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย. (2561). *รายงานประจำปี 2561* สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2562
จาก http://www.mrta.co.th/th/about_mrta/annualreport/
- ชุตินมณฑน์ วิมุขชาติ. (2559). *ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส*
(วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดำริ สถิตเสมากุล. (2558). *ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรใน*
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล(วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Millet, J.D. (2012). *Management in the public's service: The quest for effective performance*.
New York: Mcgraw-Hill Book Compan.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (2013). *A Conceptual Model of Service Quality and Its*
Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 4 -50.