



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

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

สุกาญจนา ทองประเสริฐ*, ฐิติมา วงศ์อินตา

Suganjana Thongprasert*, Thitima Wonginta

สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Logistics and Supply Chain Management, Faculty of Logistics, Burapha University

*Corresponding Author e-Mail: 63920375@go.buu.ac.th

(Received: 2025, May 15; Revised: 2025, July 1; Accepted: 2025, July 22)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เป็นประจำ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง และการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที แบบสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การทดสอบค่าเอฟ และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ตัดสินใจที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคต เนื่องจากได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง ส่วนใหญ่มีจุดหมายไปพักผ่อนหรือท่องเที่ยว และใช้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. โดยมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์อยู่ที่ 301-400 บาท และพบอีกว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวังในทุก ๆ ด้าน จึงสรุปได้ว่าผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย พบว่าเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ; รถไฟฟ้าบีทีเอส

ABSTRACT

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 among BTS Skytrain users in the same area. The research sample, selected using purposive and quota sampling methods, consisted of 400 regular BTS Skytrain users in the Pathum Wan District. Data were collected through an online questionnaire (via Google Forms) and analyzed using a statistical software platform. The statistical methods employed included frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples *t* test, *F* test, and one-way ANOVA.

The findings indicated that users continued to utilize the BTS Skytrain service in the Pathum Wan District primarily due to its convenience. The majority of respondents reported traveling for leisure or tourism purposes, most frequently using the service Monday through Friday between 15:01 and 18:00, with usage exceeding 10 times per week and an average weekly expenditure of 301–400 baht. The analysis of service quality dimensions—tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—revealed that satisfaction after using the service exceeded expectations in all areas. Based on these findings, it was concluded that BTS Skytrain users were generally satisfied with the service quality in the Pathum Wan District. The results of hypothesis testing indicated that differences in gender and average monthly income significantly affected user satisfaction with BTS Skytrain service quality at the .05 level of significance.

Keywords: service quality; customer satisfaction; BTS Skytrain

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีประชากรมากที่สุดในประเทศไทย โดยอาศัยอยู่รวมกันอย่างแออัด และหนาแน่นส่งผลให้ผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ อาทิ ปัญหาขยะล้นเมือง ปัญหามลพิษทางอากาศ ปัญหาฝนตกน้ำท่วมขัง และ ปัญหาเรื่องที่ต้องเผชิญอยู่ทุกวันจนกลายเป็นปัญหาวิถีชีวิตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครนั่นคือปัญหาการจราจรติดขัด เนื่องจากประชากรในกรุงเทพมหานครมีการใช้รถส่วนบุคคลจำนวนมากในการเดินทาง รวมถึงมีเวลาในการเข้างานหรือเลิกงานที่ใกล้เคียงกันในทุก ๆ องค์กร ส่งผลให้การเดินทางไปทำงานหรือ



เดินทางกลับบ้านจึงเกิดการจราจรที่ติดขัดนานนับหลายชั่วโมงอยู่บ่อยครั้ง โดยในปี พ.ศ.2565 บริษัท INRIX หรือบริษัทผู้พัฒนาระบบการวิเคราะห์การคับขี้และการเดินทาง ได้เผยแพร่ผลการวิเคราะห์ INRIX 2022 Global Traffic Scorecard (INRIX, Online, 2022) กล่าวว่ากรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่ทำให้ผู้คนเสียเวลาบนท้องถนนมากที่สุดเป็นอันดับ 2 ของทวีปเอเชีย และเป็นอันดับที่ 32 ของโลก โดยต้องสูญเสียเวลาไปบนถนนรวมแล้วทั้งสิ้น 67 ชั่วโมงต่อปี หรือประมาณ 2.93 วัน ดังนั้นจึงไม่เป็นที่แปลกใจมากนัก เมื่อผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครจะหาหนทางที่จะหลีกเลี่ยงจากปัญหาดังกล่าว จนกระทั่งปัจจุบันผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเริ่มให้ความสำคัญกับการใช้บริการขนส่งสาธารณะมากขึ้น โดยเฉพาะรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งถือว่าเป็นตัวเลือกหนึ่งที่สามารถลดความเสี่ยงในการเผชิญปัญหาการจราจรหนาแน่นในการเดินทางบนท้องถนนได้เป็นอย่างดี

รถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นรถไฟฟ้าสายแรกของประเทศไทย ดำเนินการบริหารงานโดย บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ออนไลน์, 2561) และยังเป็นระบบขนส่งสาธารณะที่ผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ซึ่งรถไฟฟ้าบีทีเอสสามารถให้บริการผู้โดยสารได้มากกว่า 1,000 คนต่อขบวน ในขณะที่การเดินทางโดยรถยนต์ ต้องใช้รถยนต์จำนวนมาก ถึง 250 คัน เพื่อขนส่งผู้โดยสารในจำนวนที่เท่ากัน นอกจากนี้รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ใจกลางกรุงเทพมหานครรวมไปถึงปริมณฑล ซึ่งเป็นศูนย์รวมของธุรกิจการค้า แหล่งท่องเที่ยวชั้นนำ และย่านที่พักอาศัย โดยสามารถเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกสบาย

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และศึกษาคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อเป็นแนวทางในการรองรับผู้ใช้บริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการหลีกเลี่ยงปัญหาจราจรติดขัด โดยผู้วิจัยนำทฤษฎีแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, pp. 12-14) มาเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสจากผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินคุณภาพการบริการจากผู้ให้บริการจะบ่งบอกถึงระดับคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในด้านต่าง ๆ ว่าอยู่ในระดับใด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด สอดคล้องกับ พรหมศิริ ปานเจริญ (2561, หน้า 46) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งได้นำทฤษฎีแนวทางการวัดคุณภาพการบริการ พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นอย่างมากในการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อยกระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งจะนำไปสู่ความเป็นผู้นำในการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่ทันสมัย รวดเร็ว



ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้ โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีแนวทางดังกล่าวมาใช้ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น เนื่องจากเป็นเขตพื้นที่ที่มีการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสถึง 2 เส้นทาง ได้แก่ สายสีลมและสายสุขุมวิท ซึ่งครอบคลุมทั้งหมด 5 สถานี ได้แก่ สถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ สถานีราชดำริ สถานีชิดลม และสถานีเพลินจิต ดังนั้นจึงเหมาะสมที่จะเป็นเขตพื้นที่กรณีศึกษาในดำเนินการวิจัยครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

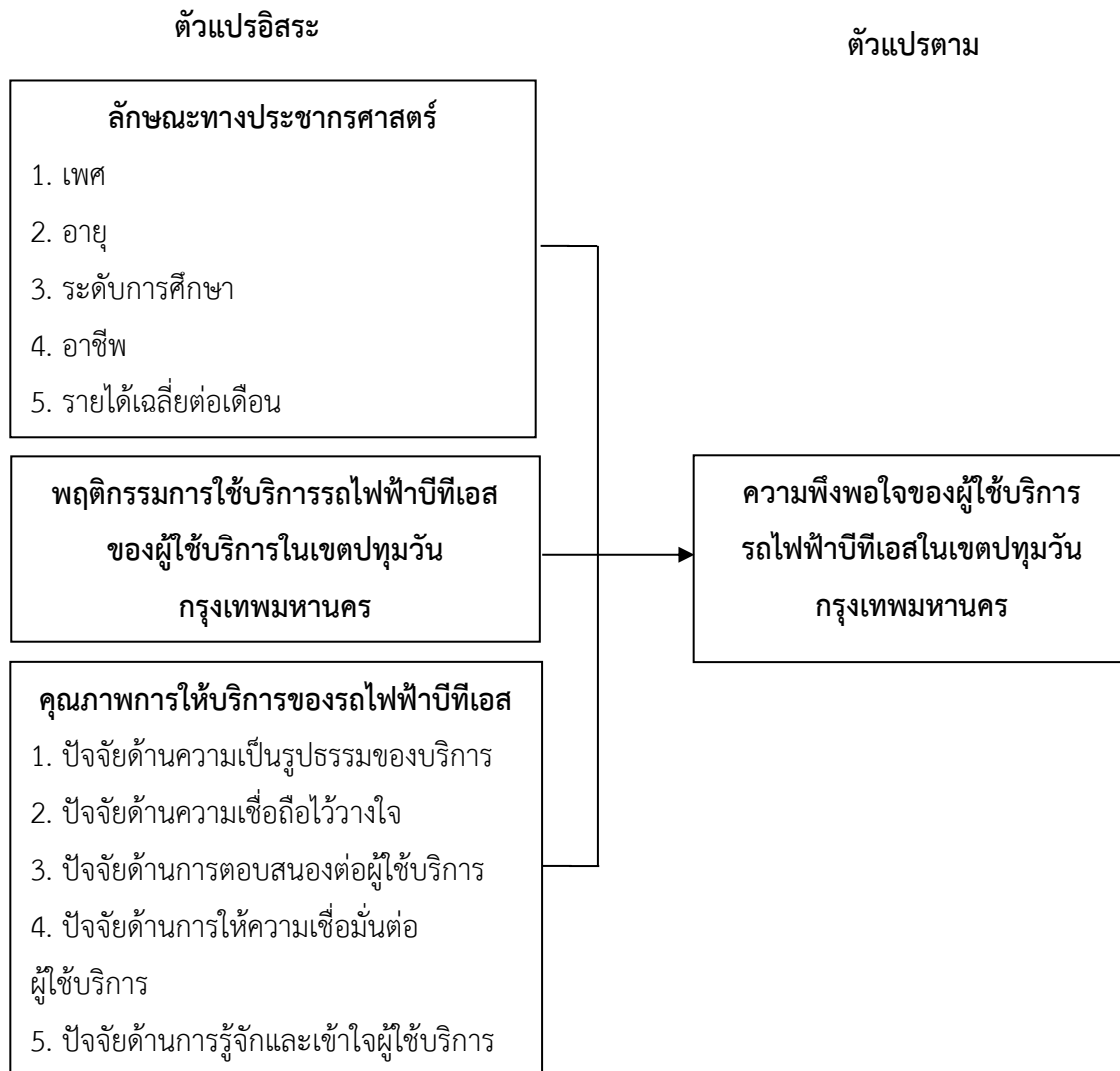
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน



กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เป็นประจำ และเนื่องจากกลุ่มประชากรมีขนาดใหญ่ ทำให้ไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงคำนวณโดยสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (Cochran, 1977, p. 76) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวน 385 คน เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ลักษณะข้อคำถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นแบบให้เลือกตอบ (check list) ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เป็นการประเมินทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ โดยการพิจารณาปัจจัยคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวในการประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ ที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1967, pp. 90-95) ซึ่งคำตอบมีให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด โดยแบบสอบถามฉบับนี้ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) จากอาจารย์ที่ปรึกษา การทดสอบ (pilot test) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ทำการประเมินโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) พบว่ามีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งมีค่าไม่ต่ำกว่า .50

การเก็บรวมข้อมูล จากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสหรือบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อขอเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ ณ สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสที่อยู่ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 5 สถานี ได้แก่ สถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ สถานีราชดำริ สถานีชิดลม และสถานีเพลินจิต เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยให้ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งขอความร่วมมือสแกน QR Code เข้าร่วมตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการครบทุกสถานีที่เปิดให้บริการในเขตพื้นที่ปทุมวัน เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลายความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสภายในเขตพื้นที่อย่างทั่วถึง และได้แบ่งเก็บข้อมูลเป็นสถานีละ 80 คน เท่านั้น รวมทั้งสิ้น 400 คน เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เท่าเทียมกันในทุก ๆ สถานีภายในเขตพื้นที่ และเพื่อป้องกันการได้รับข้อมูลที่มากเกินไป สำหรับสถานีที่มีผู้ให้บริการในจำนวนมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (Likert, 1967, pp. 90-95) ดังนี้ 4.21-5.00 หมายถึงระดับมากที่สุด 3.41-4.20 หมายถึงระดับมาก 2.61-3.40 หมายถึงระดับปานกลาง 1.81-2.60 หมายถึงระดับน้อย 1.00-1.80 หมายถึงระดับน้อยที่สุด และ 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t test) แบบสองกลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และการทดสอบค่าเอฟ (F test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย



ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี รองลงมา 31-40 ปี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมานักเรียนหรือนักศึกษา และมากกว่าครึ่งมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาทต่อเดือน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีจุดหมายในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ไปพักผ่อน หรือท่องเที่ยว และเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในการเดินทาง เพราะความสะดวกสบาย ซึ่งใช้สายสุขุมวิทเป็นสายหลักในการใช้บริการ และใช้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ ในช่วงเวลา 15.01-18.00 น. เป็นประจำ โดยมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีค่าใช้จ่ายที่ให้บริการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์อยู่ที่ 301-400 บาท ซึ่งผู้ให้บริการตัดสินใจจะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อไปในอนาคต

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
ตารางที่ 1 ผลสรุปความคาดหวังในคุณภาพการบริการและความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส	ความพึงพอใจ (P)		ความคาดหวัง (E)		ค่าความแตกต่าง (P – E)
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.27	0.44	3.83	0.64	0.44
ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.41	0.44	4.34	0.85	0.07
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	4.41	0.42	3.97	0.59	0.44
ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ	4.75	0.37	4.45	0.83	0.30
ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ	4.61	0.48	4.39	0.82	0.22
ค่าเฉลี่ยรวม	4.49	0.31	4.19	0.66	0.30

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยกำหนดให้ P แทน ระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ และ E แทน ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ซึ่งหาก P มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า E หมายความว่าผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสพึงพอใจในการให้บริการ (ค่าความแตกต่างมีผลเป็นบวก) แต่หาก E มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า P หมายความว่าผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสไม่พึงพอใจในการให้บริการ (ค่าความแตกต่างมีผลเป็นลบ)

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ (E) สรุปได้ว่าปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม



ของบริการ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นระดับความคาดหวังที่มากที่สุด ($\bar{X}=4.45$, $SD=0.83$) เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการที่จะได้รับบริการจากพนักงานที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างสุภาพ มีการสื่อสารที่ดี รวมไปถึงมีความรู้และทักษะในการให้บริการ อีกทั้งความสามารถในด้านภาษา รองลงมาปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.82$) และปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.85$) และปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.59$) และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}=3.83$, $SD=0.64$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ (P) สรุปได้ว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด ($\bar{X}=4.75$, $SD=0.37$) เนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับบริการจากพนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องกริยามารยาท การดูแลเอาใจใส่ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านต่าง ๆ ของพนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอส ดังนั้นจึงเกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการโดยตรง และเป็นที่น่าพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ รองลงมาปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.61$, $SD=0.48$) และปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.44$) และปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.42$) และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.44$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการนั้น ไม่มีค่าความแตกต่างที่ติดลบ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวังในทุก ๆ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือคุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ผู้ใช้บริการนั้นคาดหวัง โดยความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง ซึ่งเรียงจากค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการจากมากไปน้อย อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.44 อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.44 อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.30 อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.22 และอันดับสุดท้าย ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.07



ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		p	ผลการทดสอบ
	t	F		
เพศ	-3.25*	-	.00	แตกต่าง
อายุ	-	0.47	.79	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	-	0.67	.56	ไม่แตกต่าง
อาชีพ	-	0.90	.46	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	5.73*	.00	แตกต่าง

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานในการวิจัย และลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ข้อสรุปและอภิปรายผลว่าผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ได้มีการตัดสินใจที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อไปในอนาคต เนื่องจากผู้ให้บริการได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง ส่วนใหญ่มีจุดหมายในการใช้บริการเพื่อไปพักผ่อนหรือท่องเที่ยว ซึ่งใช้สายสุขุมวิทเป็นสายหลักและจะใช้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ ในช่วงเวลา 15.01-18.00 น. เป็นประจำ โดยมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์อยู่ที่ 301-400 บาท ทั้งนี้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสำคัญอย่างมากในการนำผลสรุปดังกล่าว มาวิเคราะห์ วางแผน และปรับกลยุทธ์ เพื่อให้ได้ยุทธวิธีที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการรองรับการให้บริการจากผู้โดยสาร สอดคล้องกับ อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล (2550, หน้า 4) กล่าวว่า การพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์ต่าง ๆ จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค จะช่วยเพิ่มความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และเพิ่มรายได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค



จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ข้อสรุปและอภิปรายรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการในปัจจุบันดังกล่าว อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรสร้างลักษณะทางกายภาพ หรือปรับสภาพแวดล้อมโดยรอบให้สวยงามอย่างสม่ำเสมอให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสรู้สึกถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดพึงพอใจอย่างต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p. 23) กล่าวว่าความเป็นรูปธรรมของบริการต้องมีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น สอดคล้องกับ พรหมศิริ ปานเจริญ (2561, หน้า 46) ที่พบว่าปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสัมผัสได้โดยตรง ทั้งด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง สัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในสถานี และเครื่องสแกนบัตรเข้าออกรถไฟฟ้า

ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรสร้างความเชื่อถือในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสไว้วางใจที่จะใช้บริการ เช่น ความตรงต่อเวลาของการเปิด-ปิดการให้บริการ และการเดินรถ ระบบรักษาความปลอดภัย รวมไปถึงอัตราค่าโดยสารกับระยะทาง และคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p. 23) กล่าวว่าความเชื่อถือไว้วางใจได้ เกิดจากความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการบริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับ รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2563, หน้า 140) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร ในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากระบบรถไฟฟ้ามีความทันสมัย รวดเร็ว ปลอดภัยและเชื่อถือได้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ

ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการ และควบคุมดูแลการ



ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพยายามสร้างความสะดวกสบายให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น และเป็นไปตามเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p. 23) กล่าวว่า การตอบสนองต่อผู้ให้บริการนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการได้อย่างทันท่วงที ถูกต้อง และแม่นยำ โดย ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ สอดคล้องกับ ญัตติวรัตน์ แก้วเมือง (2565, หน้า 86) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และมีช่องทางการร้องเรียนให้คำแนะนำที่หลากหลาย ทำให้ผู้ให้บริการเข้าถึงโดยง่าย

ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการ ใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ดีตามผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรให้ความสำคัญกับความสามารถ และทักษะในการให้บริการของ พนักงาน ซึ่งต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี และใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด และเป็นไปตามเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p. 23) กล่าวว่าความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึง ทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยคุณภาพ สอดคล้องกับ ศิริชัย สมิตธิปริชาวษ์ และปัญญา ศรีสิงห์ (2563, หน้า 192) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากพนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำในการเดินทาง และมีความสามารถในการสื่อสาร เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจ โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการให้บริการที่สูงกว่า ความคาดหวัง กล่าวคือผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ดีตามผู้ให้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอสควรสนับสนุน และพัฒนามาตรการรองรับการให้บริการจากสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เพื่อให้สามารถใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสได้อย่างสะดวกต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากที่สุด รวมไปถึงการ กำหนดอัตราค่าโดยสารให้มีความเหมาะสมกับแต่ละประเภทบุคคล เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดพึงพอใจอย่าง ต่อเนื่อง และเป็นไปตามเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p. 23) กล่าวว่า การรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้บริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการในแต่ละประเภท สอดคล้องกับ ศิริชัย สมิตธิปริชาวษ์ และ



ปัญญา ศรีสิงห์ (2563, หน้า 192) ที่พบว่าปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากอัตราค่าโดยสารของผู้โดยสารแต่ละประเภทมีความเหมาะสมกัน เช่น ราคาสำหรับผู้สูงอายุ

จากการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ข้อสรุปและอภิปรายผลว่าเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับ พรหมศิริ ปานเจริญ (2561, หน้า 47) ที่พบว่าเพศที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ ศิริยุญา คลื่นแก้ว (2564, หน้า 72) ที่ศึกษาความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม พบว่าผู้ตอบที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลทำให้ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน เนื่องจากผู้บริการไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุเท่าใด มีระดับการศึกษาเท่าใด และประกอบอาชีพใด ต่างก็ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย ความสะดวกสบายและเข้าถึงได้ง่าย ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือของพนักงาน จากการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับจำนวนที่นั่งภายในขบวนรถไฟฟ้า เนื่องจากมีจำนวนไม่เพียงพอ กับผู้โดยสาร โดยเฉพาะช่วงชั่วโมงเร่งรีบ ดังนั้นผู้ให้บริการควรหาแนวทางในการบริหารจัดการความถี่ในการให้บริการ เพื่อไม่ให้ผู้โดยสารมีจำนวนมากเกินไปต่อขบวน
2. ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับอัตราค่าโดยสาร ควรกำหนดให้สอดคล้องกับคุณภาพที่ให้บริการและระยะทาง ซึ่งอาจจะหาแนวทางหรือสร้างแรงจูงใจให้ผู้โดยสารหันมาใช้บัตรแบบเติมมากขึ้น เพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษสูงสุดในด้านราคาของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
3. ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการจำหน่ายบัตรโดยสาร โดยเฉพาะสถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ และสถานีชิดลม เนื่องจากมีผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวหนาแน่นตลอดทั้งวัน ดังนั้นผู้ให้บริการควรหาแนวทางในการจำหน่ายบัตรโดยสารให้ทั่วถึงผู้โดยสาร เช่น การเพิ่มโต๊ะจำหน่ายบัตรโดยสารชั่วคราว การสนับสนุนให้ผู้โดยสารใช้บัตรแบบเติม



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัยในด้านพื้นที่ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตอื่น ๆ อาจจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มากขึ้น อันจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขปัญหา รวมไปถึงการควบคุมดูแลการให้บริการ
2. ควรทำการศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ เช่น รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เพื่อส่งเสริมระบบขนส่งสาธารณะของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ เพื่อให้ผลการศึกษาก่อเกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางและสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการควบคุมดูแลการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- ณัฐวรรณ์ แก้วเมือง. (2565). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2561). **ประวัติความเป็นมา** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.bts.co.th/info/info-history.html> [2566, 7 กรกฎาคม].
- พรหมศิริ ปานเจริญ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. **วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์**, 4(2), หน้า 41-51.
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2563). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร. **วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย**, 4(2), หน้า 135-146.
- ศิริชัย สมิตธิปริชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารสมาคมนักวิจัย**, 25(3), หน้า 186-199.
- ศิริกัญญา คลื่นแก้ว. (2564). **ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับมาตรฐาน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.



INRIX. (2022). *INRIX 2024 Global Traffic Scorecard* (Online). Available:

<https://inrix.com/scorecard/> [2023, July 6].

Likert, R. (1967). *The Human Organization: Its Management and Value*. New York:

McGraw-Hill.

Parasuraman, A.B.L.L, Zeithaml, V. A, & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.