

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS: กรณีศึกษารถไฟฟ้าส่วนต่อ
ขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต
People's Satisfaction in Using the BTS Green Line Service (Northern Side)
at Mo chit Station

ภวิวัฒน์ อารยะรังสฤษฎ์¹ ลลิตา นิพิฐประศาสน์ สุนทรวิภาต²
Piwat Arayangsarit, Lalita Niphitprasart Soonthornvapat

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต 2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต 3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต จำนวน 398 คน โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างแบบเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t – Test และ One Way ANOVA โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มี วัตถุประสงค์ ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ ระยะเวลาที่รอ ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน

คำสำคัญ(Keywords): ความพึงพอใจ; รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ); ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ

Received: 2022-07-02 Revised: 2022-07-25 Accepted: 2022-07-31

¹ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.

Corresponding Author e-mail: piwat.ar@ku.th

² คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.

Abstract

The purposes of this research were 1. To study the level of people's satisfaction in using the BTS Green Line Extension (Northern Side) at Mo Chit Station, 2. to study personal factors affecting public satisfaction using the BTS Green Line Extension (Northern Side) at Mo Chit Station, 3. To study the factors affecting service usage and satisfaction with using the BTS Green Line Extension (Northern Side). The samples were 181 budget analysts. The tool was questionnaires. Data was analyzed by statistical software. Statistics for data analysis were frequencies, percentage, mean, standard deviation, t-Test, One Way ANOVA. The level of significance was set at 0.05. The study found that the satisfaction of the users of the BTS Green Line Extension (Northern Side) at Mo Chit Station was at a high level. The hypothesis test results showed that. The sample group with different sex, marital status single, occupation and income had different satisfaction. available sample Different age, education level had no difference in satisfaction. In addition, the sample group with objectives, period of time to use the service waiting time Different people have different preferences. As for the sample group with different frequency of using the service, they had the same satisfaction.

Keywords: satisfaction; BTS Green Line Extension (Northern Side); factors affecting service usage

บทนำ (Introduction)

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นศูนย์กลางความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนธุรกิจอุตสาหกรรม มีผู้อยู่อาศัยตามทะเบียนราษฎร 5,666,264 คน นอกจากนี้จากการเป็นศูนย์กลางความเจริญดังกล่าวข้างต้นทำให้มีประชากรแฝงจากจังหวัดปริมณฑล และต่างจังหวัดเข้ามาทำงานและพักอาศัยในกรุงเทพมหานครจำนวนมาก จึงเกิดปัญหาความหนาแน่นของประชากรในด้านที่พักอาศัยและการคมนาคม อย่างไรก็ตามในเรื่องการพักอาศัยของประชากรในกรุงเทพมหานครเป็นไปในลักษณะของการกระจายตัวตามพื้นที่รอบนอกจุดศูนย์กลางความเจริญเนื่องจากพื้นที่ใจกลางเมืองและพื้นที่ย่านธุรกิจมีราคาสูง ประชากรและประชากรแฝงของกรุงเทพมหานครจึงจำเป็นต้องอาศัยการเดินทางซึ่งทำให้เกิดการแออัดและติดขัดในเรื่องการจราจรโดยรัฐบาลเห็นถึงความสำคัญของระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อต้องการลดปัญหาความแออัดติดขัดในเรื่องการจราจร ดังนั้นการขนส่งมวลชนจึงมีความสำคัญต่อกรุงเทพมหานครฯ เป็นอย่างยิ่งโดยเส้นทางรถไฟฟ้าสายสุขุมวิทนับเป็นเส้นทางรถไฟฟ้าสายที่แรกของกรุงเทพมหานครที่ได้เปิดให้บริการโดยเป็นเส้นทางเดินรถระหว่างเคหะถึงหมอชิตและต่อมาได้ขยายเส้นทางออกไปจนถึงคูคต เพื่อรองรับ

การขยายตัวของพื้นที่พักอาศัยของประชาชนฝั่งเหนือกรุงเทพมหานคร เพื่อเข้ามาทำงานในใจกลางกรุงเทพมหานครและบริเวณที่เชื่อมต่อกับกรุงเทพมหานครฯ และปริมณฑล เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มทางเลือกในการเดินทางให้กับประชาชน นอกจากนี้ยังช่วยแก้ปัญหาการจราจรคับคั่งหรือรถติดในกรุงเทพมหานครฯ

รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)เปิดให้บริการเมื่อเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2563 และในปัจจุบัน ณ สถานีขนส่งหมอชิตมีผู้ใช้บริการประมาณ 100,000 คน ต่อวัน รองลงมาจากการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ซึ่งให้บริการทางด้านพื้นที่ทางใต้ของกรุงเทพมหานคร และต่อไปในอนาคตจากการเปิดพื้นที่สถานีกลางบางซื่อซึ่งเป็นพื้นที่เชื่อมต่อกับพื้นที่ทางเหนือของกรุงเทพมหานครยังจะทำให้การเดินทางโดยเส้นทางรถไฟฟ้าสายสีเขียว ส่วนต่อขยายยังจะทวีความสำคัญและรองรับการใช้บริการประชากรกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ถือว่าเป็นรถไฟให้ส่วนต่อขยายที่เพิ่งสร้างเสร็จ มีความสำคัญต่อกรุงเทพมหานครและประชาชนให้ความสนใจ ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเส้นทางสายสีเขียวส่วนต่อขยายจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษา เพื่อใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการให้บริการขนส่งสาธารณะรถไฟฟ้าเส้นทางดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

- สมมติฐานที่ 1 ประชากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 ประชากรที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน
- สมมติฐานที่ 3 ประชากรที่สถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน
- สมมติฐานที่ 4 ประชากรที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน
- สมมติฐานที่ 5 ประชากรที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน
- สมมติฐานที่ 6 ประชากรที่รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

สมมติฐานที่ 7 ประชากรที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ประชากรที่มีช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการต่างกันความพึงพอใจต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 ประชากรที่มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่างกันความพึงพอใจต่างกัน

สมมติฐานที่ 10 ประชากรที่มีระยะเวลาที่รอระหว่างการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยออกแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ของประชาชน ณ สถานีหมอชิต โดยนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยและนำมาประยุกต์สอดคล้องแนวคิดและทฤษฎีที่ศึกษา ซึ่งการวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะทำให้ผู้วิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ซึ่งมีจำนวนเฉลี่ยต่อวัน 100,000 คน โดยกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้จำนวน 398 คน ซึ่งได้มาจากการใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1976, p. 1088) ผู้วิจัยต้องการความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณได้คือ $N=100,000 \cdot e=0.05$ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย

3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ด้วยส่วนที่ 1 แบบสอบถามคำถามคัดกรองของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยใช้แบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ(Check List) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถไฟฟ้า BTSเป็นแบบเลือกตอบ(Check List) แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอระหว่างการใช้บริการ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ระยะเวลาในการเดินทาง ความปลอดภัยในการใช้บริการ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ความสะดวกสบายระหว่างการใช้บริการ ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) เป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมดโดยแบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุดระดับ 5 คะแนนไปจนถึงพึงพอใจน้อยที่สุดระดับ 1 คะแนนและแปลความตามหลักการแบ่ง

อันตรภาคชั้น (Class Interval) ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ค่าเฉลี่ย 3.67– 5.00 แสดงระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.34– 3.66 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.00– 2.33 แสดงระดับน้อย ซึ่งการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลของค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.96 ถือว่ายอมรับได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนจำนวน 398 ชุดตามที่ระบุไว้ข้างต้นและนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทางสังคมศาสตร์ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมุติฐานต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังต่อไปนี้ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงการกระจายของข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน(Hypothesis Testing) ได้แก่ การวิเคราะห์ Independent t-test เพื่อทดสอบความเป็นอิสระระหว่างตัวแปร 2 ตัว การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เป็นการทดสอบประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย (Research Results)

ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.1 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.7 มีสถานภาพการสมรส คิดเป็นร้อยละ 84.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 94.7 มีอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 85.2 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.0

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) เพื่อไปทำงาน คิดเป็นร้อยละ 77.4 ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า (5.00 – 9.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 75.6 มีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ)จำนวน 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 72.9 และมีระยะเวลาที่รอระหว่างการใช้บริการ 3-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 94.2

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$, S.D.=0.19) ทั้งในภาพรวมและรายด้านเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{x} = 4.30$, S.D.=0.23) รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในการเดินทางในระดับมาก ($\bar{x}$

= 4.21, S.D.=0.24) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$, S.D.=0.32) ส่วนอันดับสุดท้ายคือกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายในการเดินทางอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, S.D.=0.24) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านระยะเวลาในการเดินทาง	4.30	0.23	มาก
2.ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง	4.21	0.24	มาก
3.ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	4.21	0.32	มาก
4.ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง	4.20	0.24	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.23	0.19	มาก

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านระยะเวลาในการเดินทาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อคำถามจำนวน 5 ข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่งคือ รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียวฯ เดินทางได้อย่างรวดเร็วทันใจเนื่องจากไม่ต้องเจอปัญหาการติดบนท้องถนนมีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเดินทางบนรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียวฯ มีความรวดเร็วกว่ารถโดยสารสาธารณะประเภทอื่นมีค่าเฉลี่ย 4.30 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการจอดแต่ละสถานีมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.23

2. ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามจำนวน 5 ข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ มาตรการของ BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียวฯ มีความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ ขานขาลาในการรอรถไฟมีความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยมาก 4.25 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ในสถานีดูแลความปลอดภัยได้ดีมีค่าเฉลี่ย 4.11

3. ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคำถามจำนวน 5 ข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ เมื่อรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียวฯ เกิดปัญหา จะมีคนที่จะดูแล

ช่วยเหลือท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีแนวโน้มให้บริการโดยไม่เกิดปัญหา (เช่น รถไฟฟ้า BTS ชัดข้อ) มีค่าเฉลี่ย 4.26 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับสุดท้ายคือ รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีความตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.14

4. ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) ด้านความสะดวกสบายระหว่างการใช้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคำถามจำนวน 5 ข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ภายในรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีบรรยากาศปลอดโปร่งทำให้เกิดความสะดวกสบายมีค่าเฉลี่ย 4.28 , S.D.=0.65) รองลงมาคือ เครื่องทำความเย็นในตัวรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อนอบอ้าว มีค่าเฉลี่ย 4.26 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับสุดท้ายคือ รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีการจัดที่นั่งที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.02

การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิตและเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ Independent t-test เพื่อทดสอบความเป็นอิสระระหว่างตัวแปร 2 ตัว การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เป็นการทดสอบประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป พบว่า

1. ประชากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่า ระยะเวลาในการเดินทาง ความปลอดภัยในการเดินทาง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางต่างมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ประชากรที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมไม่ต่างกัน รายด้านพบว่า ความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางต่างมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ประชากรที่สถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่าความปลอดภัยในการเดินทาง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการต่างมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ประชากรที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ทั้งในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจไม่ต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ประชากรที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่า ความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางต่างมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ประชากรที่รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่า ระยะเวลาในการเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ประชากรที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่า ระยะเวลาในการเดินทาง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ประชากรที่มีช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่า ระยะเวลาในการเดินทาง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. ประชากรที่มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในภาพรวมมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน รายด้านพบว่า ความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. ประชากรที่มีระยะเวลาที่รอระหว่างการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่า ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลประชากรที่มี เพศ สถานภาพ การสมรส อาชีพ รายด้านต่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน ส่วนประชากรที่มี อายุ ระดับการศึกษาต่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ไม่ต่างกัน ในส่วนของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพบว่า ประชากรที่มี วัตถุประสงค์ ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอระหว่างการใช้บริการต่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน ส่วนประชากรที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานในการศึกษา	ผลการทดสอบสมมุติฐาน	
	เป็นไปตามสมมุติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน
สมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล		
1. เพศ	✓	
2. อายุ		✓
3. สถานภาพ	✓	

4. ระดับการศึกษา		✓
5. อาชีพ	✓	
6. รายได้ต่อเดือน	✓	
7. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	✓	
8. ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ	✓	
9. ความถี่ในการใช้บริการ		✓
10. ช่วงเวลาในการรอระหว่างการให้บริการ	✓	

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. พบว่าประชากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยาย สายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะ ในสังคมไทยในปัจจุบันมีค่านิยมที่ผู้ชายจะต้องให้เกียรติผู้หญิง บน BTS เวลาผู้หญิงขึ้นมาใช้บริการผู้ชายบางคนก็อาจจะลุกให้ผู้หญิงนั่งซึ่งอาจส่งผลถึงความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรหมศิริ ปานเจริญ และ พัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ที่แตกต่างกัน

2. ประชากรที่สถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสมีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด อาจเป็นเพราะสถานภาพที่แตกต่างกันทำให้พบเจอสภาพแวดล้อมในการใช้ชีวิตที่แตกต่างกันซึ่งอาจส่งผลถึงพื้นฐานของความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย ชาริสา หนูเลิศ และ วรากร ตรงศิริ (2562) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางสายตะวันตก พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางสายตะวันตกแตกต่างกัน

3. ประชากรที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่าประชาชนที่ว่างงานมีความพึงพอใจมากที่สุด อาจเป็นเพราะประชาชนที่ว่างงานอยู่นั้น อาจจะมีรายได้ที่น้อยทำให้จำเป็นต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด ซึ่งในช่วงที่ทำการวิจัยรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ยังเปิดให้ประชาชนใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จึงอาจจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่ทำอาชีพอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย ชาริสา หนูเลิศ และ วรากร ตรงศิริ (2562) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางสายตะวันตก พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางสายตะวันตกแตกต่างกัน

4. ประชากรที่รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่าประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความพึงพอใจมากที่สุด อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีรายได้ที่สูงกว่า 15,000 บาทขึ้นไป อาจจะมีทางเลือกในการเดินทางที่ได้รับความสะดวกสบายมากกว่านี้ อาทิเช่น แท็กซี่หรือขับรถส่วนตัวเป็นต้น ในทางกลับกันประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายให้สอดคล้องกับรายได้ของตนเองจึงทำให้มีทางเลือกในการเดินทางที่จำกัด ประกอบกับในช่วงที่ทำการเก็บแบบสอบถาม รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ยังเปิดให้ประชาชนใช้บริการฟรีโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย สาเหตุเหล่านี้อาจทำให้ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท พึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด

5. ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการไปศึกษาเล่าเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด อาจจะเป็นเพราะประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางไปเล่าเรียนศึกษาจะต้องเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วน เช่น ช่วงเวลาเช้าและช่วงเวลาค่ำเป็นต้น ประกอบกับการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า BTS สามารถควบคุมเวลาในการเดินทางได้และสามารถเดินทางได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากไม่ต้องพบเจอกับปัญหาการติดในช่วงเวลาเร่งด่วนบนท้องถนน สาเหตุเหล่านี้อาจทำให้ประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการไปศึกษาเล่าเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้การมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันอาจส่งผลถึงความคาดหวังในการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ที่แตกต่างกัน

6. ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้ามีความพึงพอใจมากที่สุด อาจเป็นเพราะประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเร่งด่วนตอนเช้าต่างก็ต้องการที่จะได้ความรวดเร็วในการเดินทาง เพราะเนื่องจากการเดินทางบนท้องในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้าของกรุงเทพต่างพบเจอกับปัญหาความติดขัดของการจราจร ดังนั้นการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าจะสามารถตัดปัญหาความติดขัดของการจราจรออกไปได้นอกจากนี้ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการของประชาชนอาจทำให้ประชาชนได้รับประสบการณ์ในการเข้ามาใช้บริการที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการคนละช่วงเวลากันก็อาจจะได้รับการบริการที่หลากหลายตามแต่ช่วงที่เข้ามาใช้บริการ

7. ผู้โดยสารที่มีระยะเวลาที่รอระหว่างการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่าประชาชนที่มีระยะเวลาในการรอ 3-5 นาทีมีความพึงพอใจมากที่สุด อาจเป็นเพราะช่วงระยะเวลาในการรอ 3-5 นาทีเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สุด ไม่เร็วเกินไปหรือไม่นานเกินไป สำหรับช่วงเวลาในการรอที่ไม่เกิน 3 นาทีก็อาจจะทำให้ประชาชนบางส่วนเกิดความริบร้อน เช่นอาจจะต้องวิ่งบนสถานีเพื่อไปให้ทันขึ้นรถไฟ สำหรับช่วงเวลาในการรอ 5 นาทีขึ้นไป ก็เป็นช่วงเวลานานเกินไป ประชาชนที่มีระยะเร่งด่วนที่เข้ามาใช้บริการอาจเกิดความหงุดหงิดในการใช้บริการก็เป็นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธาวิ การินทร์ (2563) เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าประชาชนที่มีระยะเวลาในการใช้บริการต่างกัน ในการใช้บริการรถไฟฟ้าต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยรวม แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ความรู้ในเชิงวิชาการที่เกิดขึ้นใหม่ในงานวิจัยนี้คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ควรมุ่งเน้นดังนี้

1. ด้านระยะเวลาการเดินทาง ผู้โดยสารค่อนข้างพึงพอใจในระยะเวลาการเดินทางบนรถไฟฟ้า BTS เนื่องจากค่อนข้างมีความรวดเร็ว โดยข้อคำถามที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาในการจอดแต่ละสถานีมีความเหมาะสม ดังนั้นรถไฟฟ้า BTS ควรจะมีการปรับระยะเวลาในการจอดแต่ละสถานีให้มีความเหมาะสม เนื่องจากช่วงเวลาในการจอดของแต่ละสถานีและแต่ละช่วงเวลานั้นไม่เท่ากัน ยกตัวอย่างเช่น ช่วงเวลาในการจอดแต่ละสถานีในเวลากลางคืนจะนานกว่าเวลากลางวัน หากรถไฟฟ้า BTS มีการปรับช่วงระยะเวลาการจอดให้มีความเหมาะสมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น จะเพิ่มความรวดเร็วในการเดินทางของผู้โดยสารได้ นอกจากนี้รถไฟฟ้า BTS ควรจะมีการจัดทำตารางเวลาการเดินทางแบบ Real Time เพื่อที่จะทำให้ผู้โดยสารสามารถกะระยะเวลาในการเดินทางและวางแผนการเดินทางได้

2. ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง

ในส่วนนี้ผู้โดยสารพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ในสถานีดูแลความปลอดภัยได้ดี รถไฟฟ้า BTS ควรจะมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่บนสถานีอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นและ BTS อาจจะมีการจัดทำแอปพลิเคชันขึ้นมา เพื่อให้ประชาชนให้คะแนนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสถานี ซึ่ง BTS สามารถนำข้อมูลจากแอปพลิเคชันเพื่อนำไปเป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

3. ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ในส่วนนี้ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่ประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายคือ รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีความตรงต่อเวลา ปัญหาที่ทำให้รถไฟฟ้ามายังสถานีช้ากว่าปกติก็คือ รถไฟฟ้าอาจเกิดปัญหาขัดข้อง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรจะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เร็วหรืออาจจะหาแผนสำรองสำหรับการเดินทางของผู้โดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับผลกระทบจากปัญหารถไฟฟ้าขัดข้องน้อยที่สุด

4. ด้านความสะดวกสบายระหว่างการใช้บริการ ในส่วนนี้ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่ประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายคือ รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีการจัดที่นั่งที่เหมาะสม ดังนั้น BTS อาจจะมีการจัดวางที่นั่งบนรถโดยสารใหม่ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยอาจจะอิงต้นแบบของการจัดวางที่นั่งบนขบวนของรถไฟฟ้าจากต่างประเทศมา เช่น รถไฟใต้ดินของ

ประเทศญี่ปุ่นหรือประเทศไต้หวัน ที่จะมีการจัดเรียงลักษณะเก้าอี้ที่นั่งในอีกลักษณะหนึ่งซึ่งแตกต่างจากรถไฟฟ้า BTS สายสีเขียว นอกจากนี้ BTS ควรจะเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้มีความสะดวกแก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น เช่น BTS อาจจะร่วมมือกับ MRT และ บขส เพื่อจัดทำบัตรโดยสารขึ้นมา เพราะบัตรโดยสารรถเหล่านี้ยังแยกออกจากกัน เพื่อเป็นการเพิ่มความความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภค

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาในรถไฟฟ้า BTS สายอื่น เช่น รถไฟฟ้า BTS สายสีทอง รถไฟฟ้า BTS สายสีแดง เป็นต้น และอาจทำการศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้โดยสาร หรืออาจจะเป็นพนักงานประจำแต่ละสถานี เพื่อให้ได้ความคิดเห็นหรือมุมมองที่หลากหลายและลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- บุษบง พาณิพล. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ กรณีศึกษา : การรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เบญจมา แฉ่งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ปิ่นณวัชร พัชราวลัย. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรหมศิริ ปานเจริญ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS. วารสารวิจัยบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์. 4(2), 1-10.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าเงินเนโมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มริษา ไกรงู. (2552). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ- เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เมธาวี การินทร์. (2563). การศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิศรา เจริญศรี. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย, ชาริสา หนูเลิศ และวรารกร ตรงศิริ. (2562). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางสายตะวันตก. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. 5(2), 101-111.
- ศศิพร บุญชู. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรร ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขการบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

