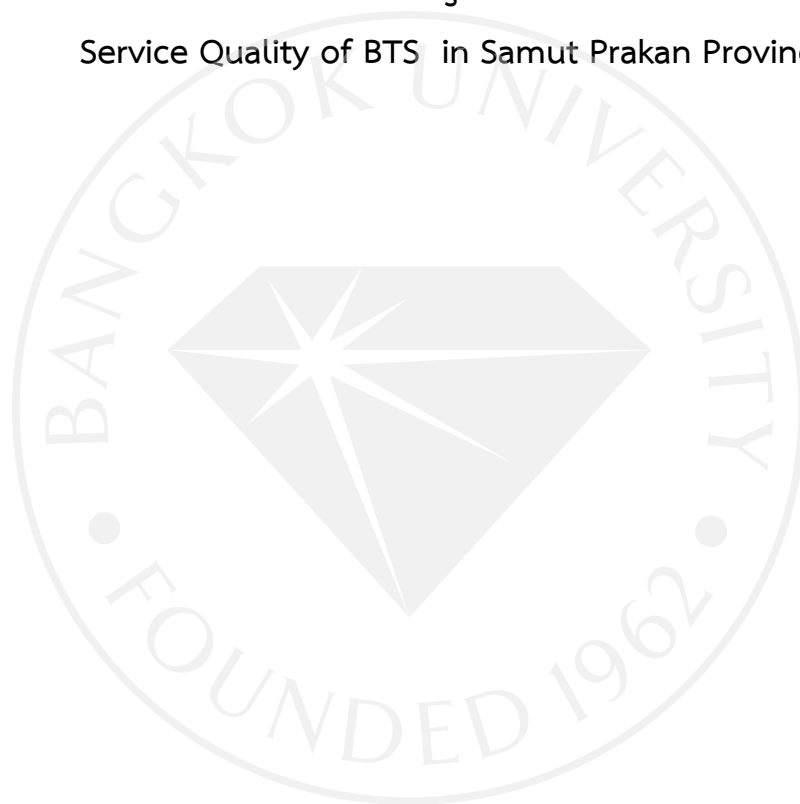


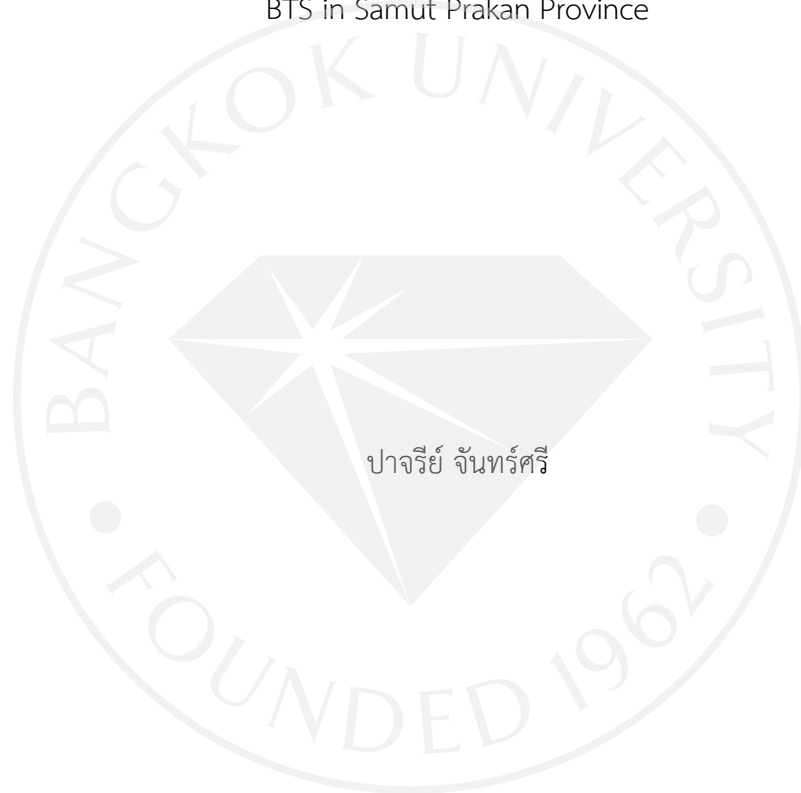
การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจและกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อ
คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

The Influence of the Service Usage Behavior and Motivation on the
Service Quality of BTS in Samut Prakan Province



การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจและกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการ
ให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

The Influence of the Service Usage Behavior and Motivation on the Service Quality of
BTS in Samut Prakan Province



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2561



© 2562

ปจรรีย์ จันทร์ศรี

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจและกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพ
การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

ผู้วิจัย ปาจารย์ จันทศรี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

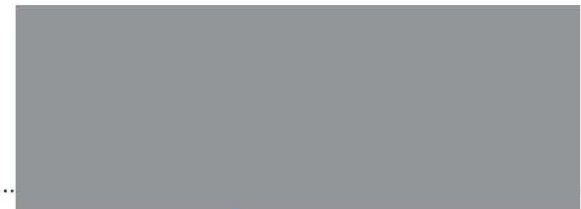


(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)



(ดร.สุชาดา เจริญพันธ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

13 ธันวาคม 2562

ปาจารย์ จันทร์ศรี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2562, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจและกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ (44 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจ ที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการให้บริการ ที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้แบบสอบถามสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้โดยสารในจังหวัดสมุทรปราการ และวิธีทางสถิติ ประกอบด้วย การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ2 การรายงานผลด้วยเชิงสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ซึ่งได้แก่ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบง่าย (Simple Regression Analysis) และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านแรงจูงใจ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผนการปฏิบัติงาน (P) การดำเนินงานตามแผน (D) การตรวจสอบประเมินผล (C) การนำผลประเมินมาปรับปรุง(A) มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ,กระบวนการให้บริการ, คุณภาพการให้บริการ, พฤติกรรมการใช้บริการ, รถไฟฟ้า BTS, สมุทรปราการ

Chansri, P. M.B.A., December 2019, Graduate School, Bangkok University.

The Influence of the Service Usage Behavior and Motivation on the Service Quality of BTS in Samut Prakan Province. (44 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to investigate the influence of the service usage behavior on the service quality of BTS in Samut Prakan Province, (2) to examine the influence of motivation on the service quality of BTS in Samut Prakan Province, and (3) to study the influence of the service process on the service quality of BTS in Samut Prakan Province. The research instrument to collect data was a questionnaire. The sample was passengers in Samut Prakan Province, which was selected based on an accidental sampling. Data were analyzed using descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation as well as inferential statistics including, analyzing all three assumptions. In addition, data were analyzed through Simple Regression Analysis and Multiple Regression Analysis. The results of this study indicated that the service usage behavior, the motivation, including personnel, facilities, and safety and service process, including plan (P), do (D), check (C), act (A) influenced the service quality of BTS in Samut Prakan province with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Motivation, Service Process, Service Quality, Service Usage Behavior, BTS, Samut Prakan

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทาง การศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

ปจรรย์ จันทร์ศรี



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	5
1.5 นิยามคำศัพท์	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.2 ความเป็นมาของรถไฟฟ้าบีทีเอส	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	15
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	19
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	21
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	25
บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผล	28
5.2 อภิปรายผล	29
5.3 ข้อเสนอแนะ	31

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	32
ภาคผนวก	34
ประวัติผู้เขียน	44
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ตารางค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)	18
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ	22
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านเจ้าหน้าที่ แรงจูงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และแรงจูงใจด้านความปลอดภัย	23
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการด้านการวางแผน การดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบประเมินผล และการนำผลประเมินมาปรับปรุง	24
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นและการเข้าใจลูกค้า	25
ตารางที่ 4.6: ตารางผลค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการ	26
ตารางที่ 4.7: ตารางผลค่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับคุณภาพการให้บริการ	26
ตารางที่ 4.8: ตารางผลค่าความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการ	27

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

5



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในปัจจุบันการคมนาคมมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากการเดินทางเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ และยังเป็นส่วนหนึ่งซึ่งช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นว่าประเทศนั้นๆให้ความสำคัญกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ดังนั้นการคมนาคมที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้คนในประเทศมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เพราะผู้คนสามารถเดินทางไปยังที่ต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากการคมนาคมที่มีประสิทธิภาพแล้ว การบริการที่ดีและมีคุณภาพเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน ทำให้เกิดการใช้บริการต่อไปในอนาคต อีกทั้งยังก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมเมือง มีการสร้างแหล่งที่อยู่อาศัย แหล่งพานิชยกรรมมากขึ้น เนื่องจากการคมนาคมที่สะดวกและรวดเร็ว สามารถทำให้ผู้คนเข้าถึงพื้นที่ต่างๆ ได้ง่ายมากยิ่งขึ้น (พรหมศิริ ปานเจริญ และพัฒน์ พิสิษฐเกษม 2561)

รถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นระบบขนส่งที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งในบริเวณนี้เป็นเขตพื้นที่ที่มีผู้คนหนาแน่น และมีสภาพการจราจรที่คับคั่ง จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้คนที่พักอาศัยหรือทำงานตามแนวรถไฟฟ้าบีทีเอส ทำให้ผู้คนนิยมเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสมากขึ้น ซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็วกว่าการเดินทางโดยรูปแบบอื่น อีกทั้งยังสามารถให้บริการผู้โดยสารได้มากกว่า 1000 คน ต่อขบวนรถ เบญชภา แจ็งเวชฉาย (2561) ซึ่งเมื่อไม่นานมานี้ ได้มีโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว (ใต้) ช่วงแบริ่ง-สมุทรปราการ ซึ่งเป็นโครงการส่วนต่อขยาย โดยมีการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย(รฟม.) ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบการก่อสร้าง และได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างงานและงานระบบรางตั้งแต่ต้นปี พ.ศ.2555 จนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยประมาณต้นปี พ.ศ.2560 จากนั้นกรุงเทพมหานครจึงได้เริ่มเข้าดำเนินการติดตั้งระบบไฟฟ้าเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2559 และสามารถเปิดเดินรถได้ 1 สถานีที่สถานีสำโรง ตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2560 หลังจากนั้นกรุงเทพมหานครได้ดำเนินการติดตั้งระบบไฟฟ้าส่วนที่เหลือทั้งหมด รวมทั้งได้ทดสอบการเดินรถในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ.2561 เพื่อให้มั่นใจว่าระบบมีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน และเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ.2561 โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว (ใต้) แบริ่ง-สมุทรปราการ จะเป็นอีกหนึ่งโครงข่ายระบบรางที่จะมาช่วยต่อขยายความสะดวกในการเดินทางของประชาชน ทั้งชาวสมุทรปราการ นักท่องเที่ยว นักธุรกิจ ให้เดินทางเข้าสู่ใจกลางเมืองกรุงเทพมหานครได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันก็รองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เดินทางไปท่องเที่ยวในพื้นที่สมุทรปราการได้เป็นอย่างดี รวมถึงการ

ก่อให้เกิดการพัฒนาให้เป็นทั้งแหล่งที่อยู่อาศัยและแหล่งงานรวมถึงแหล่งท่องเที่ยวรองรับการเติบโตของเมืองได้อีกมาก (BLT Bangkok, 2562)

โดยการดำเนินงานของรถไฟฟ้าบีทีเอสเกี่ยวข้องข้องกับการให้บริการโดยตรง สำหรับธุรกิจการให้บริการสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง และเนื่องจากในปัจจุบันรถไฟฟ้าบีทีเอสได้ขยายการให้บริการไปยังพื้นที่ต่างๆมากยิ่งขึ้นทั้งในกรุงเทพและปริมณฑล ทำให้เกิดการให้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับบีทีเอส ทำให้เกิดเหตุขัดข้องและกระทบต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสาร จากปัญหาข้างต้นผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าภายนอก ในประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านพฤติกรรมกรการใช้บริการ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีแนวคิดและทฤษฎีของ Wang & Qu (2017) กล่าวว่า ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรมเพราะมีสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทำให้เกิดความต้องการ และแนวคิดของ Zhang & Benyoucef (2016) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมของมนุษย์ที่ทำการเสาะแสวงหาสินค้าและบริการตามที่ตนเองต้องการ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ อาทิตย์ ลิ้มปิยากร (2560) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลด้านพื้นที่ต่อพฤติกรรมกรใช้รถไฟฟ้าของผู้อยู่อาศัยคอนโดมิเนียม: กรณีศึกษาสถานีรถไฟฟ้ากรุงธนบุรี และวงเวียนใหญ่ งานวิจัยของ พงศ์ศิริ แซ่ตัน (2558) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ:กรณีศึกษา ร้านไอศกรีม Swensen's สาขา Big C สตุล และงานวิจัยของ ยุวดี วรสิทธิ์ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมกรใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร

2. ปัญหาด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ กานดา จันทร์แย้ม (2556) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ การกระทำหรือพฤติกรรมที่เกิดจากแรงผลักดันด้วยสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ศุภางกูร ปกรณ์อังกูร (2557) กล่าวว่า ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานใกล้เคียงกัน

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด งานวิจัยของ ประเสริฐ อุไร (2559) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด และงานวิจัยของ เชิดชาติ ตะโกจีน (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1

3. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ ธัญพร ก้อยชูสกุล (2554) ได้เรียบเรียงและสรุปทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) เช่นเดียวกับแนวคิดและทฤษฎีของ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2552)

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ชีรพงศ์ ทับอินทร์ (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้วงจรเดมมิ่ง (PDCA) ในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 งานวิจัยของ รัตน์เกล้า พบสมัย (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการการส่งเสริมสุขภาพผู้รับบริการโรคความดันโลหิตสูง โรงพยาบาลสกลนครสาขา 1 จังหวัดสกลนคร และงานวิจัยของ สมนึก ตันเกียง (2560) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพภายในสำนักงานกองการศึกษาเทศบาลเมืองพะเยา

4. ปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของพจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบริการ และแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) ได้ปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการขึ้นใหม่

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ดารี สติดยัสมากุล (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล งานวิจัยของพรประภา ชัยอนุกุล (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี และงานวิจัยของ สุรินทร์ นิพวง (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสถานีขนส่งสายใต้

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจต่อหน่วยงาน และกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจต่อหน่วยงาน และกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจ ที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการให้บริการ ที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจ กระบวนการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ให้บริการรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ณ รถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งนี้เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ

1.3.3.1.2 ด้านแรงจูงใจต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย

1.3.3.1.3 ด้านกระบวนการให้บริการ(PDCA) ของหน่วยงาน ประกอบด้วย การวางแผนการปฏิบัติงาน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และการนำผลประเมินมาปรับปรุง

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

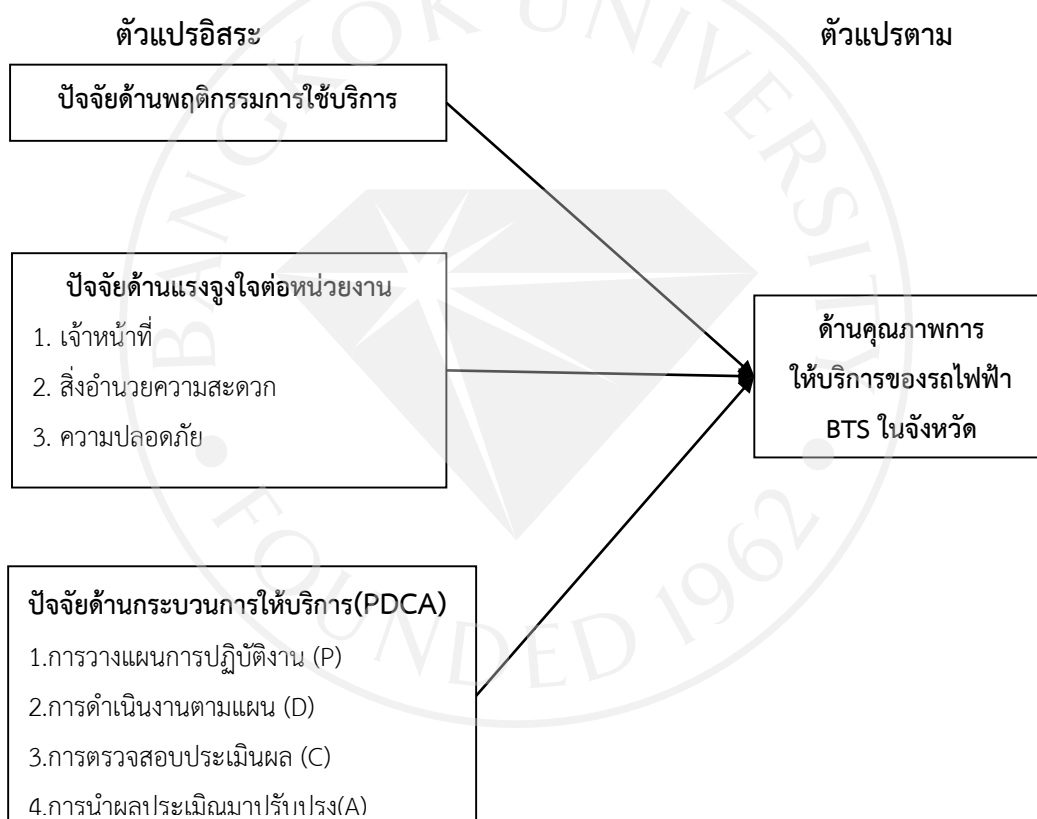
1.3.3.2.1 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือด้าน พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านแรงจูงใจ ด้านกระบวนการให้บริการ และตัวแปรตาม คือด้านคุณภาพ การให้บริการ

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มี ต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย



1.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1. สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจต่อหน่วยงาน และกระบวนการให้บริการที่ส่งผล ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.4.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการมีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพการ ให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.4.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.4.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบสมมติฐานทั้งสองข้อที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2. วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.4.2.1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสองข้อ โดยใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.5.1. พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง อาการ การกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตลาด

1.5.2. แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวผลักดันพฤติกรรมและกำหนดเป้าหมายพฤติกรรมของมนุษย์ บุคคลที่มีแรงจูงใจมาก จะใช้ความพยายามในการไปสู่เป้าหมายมาก บุคคลที่มีแรงจูงใจต่ำ จะแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายน้อยหรือล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย

1.5.3. กระบวนการให้บริการ (PDCA) หมายถึง การดำเนินงานอย่างมีระบบและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 1) การวางแผน (P) การวางแผนการดำเนินงาน โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และขอบเขตของการดำเนินงาน 2) การปฏิบัติตามแผน (D) การดำเนินการปฏิบัติตามแผนที่ตั้งไว้ 3) การตรวจสอบ (C) ตรวจสอบหรือประเมินผลการดำเนินงาน และ

สรุปผลว่าตรงตามแผนที่วางไว้หรือไม่ 4) การปรับปรุงแก้ไข(A) การดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.5.4. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง ขึ้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการ ต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

1.5.5. รถไฟฟ้า BTS หมายถึง รถไฟฟ้าลอยฟ้า

1.5.6. กลุ่มประชากร หมายถึง กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านแรงจูงใจและ กระบวนการให้บริการ ของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.6.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงแรงจูงใจและกระบวนการให้บริการของ รถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.6.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจต่อหน่วยงาน กระบวนการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจต่อหน่วยงาน และกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ

2.1.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.2 ความเป็นมาของรถไฟฟ้า BTS

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

แนวคิดของ Wang & Qu (2017) กล่าวว่า ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรมเพราะมีสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทำให้เกิดความต้องการ โดยจะถูกป้อนเข้าสู่ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำโดยผู้ผลิตไม่สามารถคาดคะเนได้ว่าความรู้สึกนึกคิดได้เกิดขึ้นเนื่องจากได้รับอิทธิพลจากปัจจัยใดบ้าง ซึ่งผู้บริโภคก็จะเกิดการตอบสนอง เรียกตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคว่า สิ่งกระตุ้นการตอบสนอง และแนวคิดของ Zhang & Benyoucef (2016) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมของมนุษย์ที่ทำการเสาะแสวงหาสินค้าและบริการตามที่ตนเองต้องการ ทำให้เกิดการซื้อขายและประเมินผลสินค้าและบริการ โดยที่สินค้าและบริการเหล่านั้นต้องตรงความต้องการของผู้ซื้อ จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมซึ่งประกอบด้วยการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล และการใช้จ่ายก่อนที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ อาทิตย์ ลิ้มปิยากร (2560) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลด้านพื้นที่ต่อพฤติกรรมการใช้รถไฟฟ้าของผู้อยู่อาศัยคอนโดมิเนียม: กรณีศึกษาสถานีรถไฟฟ้ากรุงธนบุรี และวงเวียนใหญ่ ผลการศึกษาระบุว่า ระยะทางจากที่อยู่อาศัยไปยังสถานศึกษาหรือสถานที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้ระบบรถไฟฟ้า แต่ระยะทางจากสถานีรถไฟฟ้าไปยังสถานที่ทำงานหรือสถานศึกษามีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกใช้ระบบรถไฟฟ้า พงศ์ศิริ แซ่ตัน (2558) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ:กรณีศึกษา

ร้านไอศกรีม Swensen's สาขา Big C สตุล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีกลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการร้านไอศกรีม Swensen's สาขา Big C สตุล รู้จักร้านไอศกรีมจากสื่อโฆษณา และผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการเนื่องจากมีจุดประสงค์หลักเพื่อรับประทานไอศกรีมเพียงอย่างเดียว โดยบริโภคเพียงเดือนละ 1-2 ครั้ง ในช่วงเวลา 17.00-19.00 น. และพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ บุคคล ช่องทางการจัดจำหน่าย ราคาและผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก แต่การส่งเสริมทางการตลาดมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า อายุของผู้บริโภคที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพและด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน อาชีพของผู้บริโภคที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพที่แตกต่างกัน รายได้ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดแตกต่างกันในทุกๆด้าน และเมื่อจำแนกตามพฤติกรรมของผู้บริโภค พบว่า ช่วงเวลาในการรับประทานไอศกรีมส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการให้บริการ บุคคล การส่งเสริมการตลาด การจัดจำหน่ายและผลิตภัณฑ์ มีความแตกต่างกัน ความถี่ในการบริโภคต่อเดือนส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด ราคาและผลิตภัณฑ์มีความแตกต่างกัน จุดประสงค์หลักของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการที่แตกต่างส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดแตกต่างกันในทุกๆด้าน บุคคลแนะนำที่รู้จักแตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน ยุวดี วรสิทธิ์ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชากรและกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ย 10001-20000 บาทต่อเดือน โดยส่วนใหญ่เดินทางเพียงลำพัง ในระยะเวลา 1 เดือนมีการใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้ง ระยะทางในการเดินทางแต่ละครั้ง 5 สถานีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่จะใช้บริการภายในเวลา 15.00-18.00 น. ในวันจันทร์ถึงศุกร์ วัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์คือ ไปเที่ยว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยคุณภาพบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก

และพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานครต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แนวคิดของ กานดา จันท์แย้ม (2556) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ การกระทำหรือพฤติกรรมที่เกิดจากแรงผลักดันด้วยสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก่อให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมที่มีความคงทนและมีพลังชี้นำ และแนวคิดของศุภางกูร ปกรณ์อังกูร (2557) กล่าวว่า ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานใกล้เคียงกัน โดยมนุษย์ทุกคนมีความต้องการมากขึ้นและไม่มีที่สิ้นสุด จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของของแรงจูงใจในการทำงาน สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ก็ตามกระตุ้นให้บุคคลเกิดความ ต้องการ และเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้ได้ตามความต้องการของตน โดยแรงจูงใจในการทำงานนั้น จะส่งผลให้บุคคลในองค์กรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหาร

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ปัญญาพร ฐิติพงษ์ และประสพชัย พสุนนท์ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ประชากรและกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี อาชีพพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 2 ปี มีรายได้เฉลี่ย 12001-2000 บาทต่อเดือน มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเรียงจากมากไปอย่างน้อยตามลำดับ คือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพงาน ประเสริฐ อุไร (2559) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน กรณีศึกษาบริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล จากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 204 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความมีประสิทธิภาพ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับสูง เชิดชาติ ตะโกจีน (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีแรงจูงใจด้านอารมณ์และด้านเหตุผล มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1

2.1.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ

แนวคิดของธัญพร ก้อยชูสกุล (2554) ได้เรียบเรียงและสรุปทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) ไว้ดังนี้ PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ 4 คำคือ Plan : P = การวางแผนการ

ปฏิบัติงาน Do : D = การดำเนินงานตามแผน Check : C = การตรวจสอบ ประเมินผล และนำผล การประเมินมาวิเคราะห์ Action : A = การปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมตามผลประเมิน ซึ่ง ความหมายของทั้ง 4 คำ สามารถอธิบายได้ดังนี้ การวางแผนการดำเนินงาน (Plan : P) หมายถึง การ วิเคราะห์หาองค์ประกอบของปัญหา ประกอบด้วย สาเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ปัญหา โดยวิธีการ ระดมความคิด การวางแผนเป็นส่วนสำคัญและเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานที่จะทำให้การ ดำเนินงานในส่วนอื่นๆ มีประสิทธิภาพ การดำเนินงานตามแผน (Do : D) หมายถึง การ ดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ บุคลากรทุกคนจำเป็นต้องเข้าใจถึงความจำเป็นและความสำคัญใน การปฏิบัติงานตามแผน โดยที่บุคลากรทุกคนจะต้องร่วมมือกันในการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด ไว้ พร้อมทั้งทำการตรวจสอบว่าตรงตามแผนหรือไม่ หากไม่ตรงตามแผนที่กำหนดไว้จะต้องมีการ ปรับปรุงแผนการดำเนินงานขึ้นใหม่ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการตรวจสอบ (Check : C) หมายถึง ขั้นตอนการประเมินผลหลังจากการปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงานหรือ หลังจากดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามแผนเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ (ACT:A) หมายถึง การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงหลังจากการ ตรวจสอบแล้วพบปัญหา โดยนำปัญหาที่ได้หลังจากการตรวจสอบมาวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อนำไป แก้ไข ปรับปรุง และป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2552) จาก การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) สรุปได้ว่า PDCA คือคำย่อของอักษร ภาษาอังกฤษ ได้แก่ Plan การวางแผนการปฏิบัติงาน Do การดำเนินงานตามแผน Check การ ตรวจสอบ ประเมินผล และนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ Action การปรับปรุงการดำเนินงานให้ เหมาะสมตามผลประเมิน

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ชีรพงศ์ ทับอินทร์ (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้วงจรเดม มิ่ง (PDCA) ในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 42 ผลการศึกษาพบว่า การนำวงจรเดมมิ่ง (PDCA) มาใช้ในการปฏิบัติงานของ โรงเรียนในแต่ละด้าน และภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในแต่ละด้านได้แก่ การปฏิบัติงานตามแผน การวางแผนการดำเนินงาน การพัฒนาและปรับปรุง และการตรวจสอบ โดยเรียงจากมากไปน้อย ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบการใช้วงจรเดมมิ่ง (PDCA) ในการปฏิบัติงานของโรงเรียนจำนวน 42 เขต พบว่า ตำแหน่ง ประสบการณ์ ระดับการศึกษา ขนาดและวิถีสถาณะของโรงเรียนมีความ แตกต่างกัน แต่จำแนกตามสถานะทางเพศและรายได้ไม่แตกต่างกัน รัตน์เกล้า พบสมัย (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการการส่งเสริมสุขภาพผู้รับบริการโรคความดัน โลหิตสูง โรงพยาบาลสกลนครสาขา 1 จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากต่อการปฏิบัติงานตามวงจรเดมมิ่ง (PDCA) ผู้รับบริการโรคความดันโลหิตมีคะแนนความ รู้อยู่ในระดับมากและมีความรู้เพิ่มขึ้นหลังจากใช้แนวทางวงจรเดมมิ่ง (PDCA) ส่วนผู้ให้บริการมีระดับ

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อความเป็นไปได้ในการใช้วงจรเดมมิ่ง (PDCA) ในการปฏิบัติงาน สมนึก ตันเกียง (2560) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพภายในสำนักงานกองการศึกษาเทศบาลเมืองพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพ ได้แก่ เทคโนโลยีและนวัตกรรม การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริหาร และการพัฒนาบุคลากร สภาพโดยรวมของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในแต่ละด้านมีด้านที่ดำเนินการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำคุณภาพ การมอบอำนาจ เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ ส่วนในระดับปานกลาง ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การยกย่องให้รางวัล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ การนำเสนอกลยุทธ์เพื่อสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ พบว่าด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงพัฒนาซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การยกย่องให้รางวัล การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วงจรเดมมิ่ง (PDCA) เข้ามาช่วยกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาและปฏิบัติงาน

2.1.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกต่างๆหรือการปฏิบัติรับใช้เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ และการวัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985) ได้ปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการขึ้นใหม่จาก SERVQUAL ทั้งหมด 10 ประการ โดยยุบรวมบางมิติเข้าไว้ด้วยกัน ประกอบด้วย 5 ประการหลักที่สำคัญดังนี้ ความเป็นรูปธรรม(Tangibility) คือ การสร้างองค์ประกอบหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้มีความพร้อม เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจให้แก่ลูกค้า และความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานในการใช้บริการในครั้งต่อไป การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกคน การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) คือ การสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงความมั่นใจและความเชื่อมั่นก่อนการให้บริการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลเอาใจใส่ และอำนวยความสะดวกตามที่ลูกค้าต้องการ จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภค หรือลูกค้า ในสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการ หรือเป็นประโยชน์กับผู้บริโภค ซึ่งการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องได้ โดยถ้าองค์กรในมีการบริการที่ดี ย่อมทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ดารี สติตย์เสมากุล (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในเชิงลบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ส่งผลต่อความจงรักภักดีในเชิงบวก คุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับและคุณภาพของบริการที่ได้รับส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในเชิงบวก พรประภา ชัยอนุกุล (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล จากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 385 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันในทุกๆด้าน สุนันท์ นิลพวง (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสถานีขนส่งสายใต้ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารอยู่ในระดับมาก ซึ่งการรับรู้ 3 อันดับแรกที่ได้รับการประเมินได้แก่ ได้รับความปลอดภัยในการเดินทางโดยไม่ประสบอุบัติเหตุ สภาพทั่วไปของรถโดยสาร และความปลอดภัยต่อตนเองและทรัพย์สิน ความคาดหวังด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งความคาดหวัง 3 อันดับแรกที่ได้รับการประเมิน ได้แก่ ความมั่นใจต่อการเดินทาง ราคาค่าโดยสารที่มีความเหมาะสม และคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการ

2.2 ประวัติความเป็นมาของรถไฟฟ้า BTS

ปัจจุบันระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นระบบขนส่งสาธารณะที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รถไฟฟ้าแต่ละขบวนรถสามารถจุผู้โดยสารได้ประมาณ 1,000 คน เมื่อเทียบกับรถยนต์โดยสาร ซึ่งจะต้องใช้รถยนต์มากกว่า 250 คันในการจุผู้โดยสารในจำนวนคนที่เท่ากัน ด้วยเหตุนี้รถไฟฟ้าบีทีเอสจึงเป็นรูปแบบการเดินทางที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งสามารถครอบคลุมการเดินทางในเขตปริมณฑลและศูนย์กลางของกรุงเทพมหานคร

รถไฟฟ้าบีทีเอส ก่อตั้งโดยบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ.2542 ซึ่งเป็นรถไฟฟ้าสายแรกที่เกิดขึ้นในประเทศเทศ โดยเปิดให้บริการ 2 เส้นทางคือ สายสุขุมวิท รวมระยะทาง 17 กิโลเมตร ต่อมาได้ขยายเส้นทางให้บริการในสายสุขุมวิทรวมระยะทางทั้งหมด 5.25 กิโลเมตร จากสถานีอ่อนนุชถึงสถานีแบริ่งเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2552 และในวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ.2552 สายสีลมเดิมระยะทาง 6.5 กิโลเมตร ได้เปิดให้บริการส่วนต่อขยายจากสถานีตากสินถึงสถานีวงเวียนใหญ่ ระยะทาง 2.2 กิโลเมตร และในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2556 ได้เพิ่มสถานีส่วนต่อขยายของสายสีลมอีก 2 สถานี คือสถานีโพธิ์นิมิตและ

สถานีตลาดพลู ระยะทาง 2.17 กิโลเมตร และต่อมาได้เพิ่มสถานีส่วนต่อขยายอีก 2 สถานี คือ สถานี บางหว้าและสถานีวุฒิมิภาศ ระยะทาง 3.8 กิโลเมตร โดยเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 และเมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2560 รถไฟฟ้าบีทีเอสได้เปิดให้บริการช่วงต่อขยายของรถไฟฟ้า สายสีเขียวเพิ่มขึ้น 1 สถานี คือ แบริ่ง-สำโรง ระยะทาง 1.8 กิโลเมตร จากนั้นในวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2561 รถไฟฟ้าบีทีเอสได้เปิดให้บริการช่วงต่อขยายในส่วนของรถไฟฟ้าสายสีเขียว(แบริ่ง-สมุทรปราการ) ระยะทาง 11 กิโลเมตร เพิ่มขึ้นอีก 9 สถานี ได้แก่ สถานีสำโรง สถานีปู่เจ้า สถานีช้างเอราวัณ สถานีโรงเรียนนายเรือ สถานีปากน้ำ สถานีศรีนครินทร์ สถานีแพรภษา สถานีสายลวด สถานีเคหะฯ ล่าสุดวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ.2562 ได้เปิดให้บริการสถานีห้าแยกลาดพร้าวเพิ่มขึ้นอีก 1 สถานี รวมทั้งหมด 44 สถานี รวมระยะทางทั้งสิ้น 50.85 กิโลเมตร



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจต่อหน่วยงาน และกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ ข้อมูลแรงจูงใจต่อหน่วยงาน ข้อมูลกระบวนการให้บริการ และข้อมูลคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัด

สมุทรปราการ

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
3. การศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. อาชีพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. รายได้ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|------------|--------|
| 1 ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนน | เป็น 1 |
| 2 ระดับความเห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนน | เป็น 2 |

3 ระดับความเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนน	เป็น 3
4 ระดับความเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนน	เป็น 4
5 ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนน	เป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลแรงจูงใจต่อหน่วยงาน

ข้อมูลแรงจูงใจต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย แรงจูงใจด้านเจ้าหน้าที่ แรงจูงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ แรงจูงใจด้านความปลอดภัย โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

1 ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	เป็น 1
2 ระดับความเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนน	เป็น 2
3 ระดับความเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนน	เป็น 3
4 ระดับความเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนน	เป็น 4
5 ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนน	เป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลกระบวนการให้บริการ

ข้อมูลกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และการนำผลประเมินมาปรับปรุง โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

1 ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	เป็น 1
2 ระดับความเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนน	เป็น 2
3 ระดับความเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนน	เป็น 3
4 ระดับความเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนน	เป็น 4
5 ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนน	เป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่น และการเข้าใจลูกค้า โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

1 ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	เป็น 1
2 ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย	มีค่าคะแนน	เป็น 2
3 ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง	มีค่าคะแนน	เป็น 3
4 ระดับคุณภาพการให้บริการมาก	มีค่าคะแนน	เป็น 4
5 ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด	มีค่าคะแนน	เป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว ได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งได้แก่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.877 โดยมีข้อมูลของค่าความเชื่อมั่นในแต่ละปัจจัยดังนี้

ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าครอนบาคแอลฟา
1.พฤติกรรมการใช้บริการ	10	0.801
2.แรงจูงใจต่อหน่วยงาน	9	0.803
3.กระบวนการให้บริการ	22	0.840
4.คุณภาพการให้บริการ	22	0.829
รวม	63	0.877

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ณ รถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

ทั้งนี้เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ ใน 26 กันยายน พ.ศ. 2562 จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมถึงหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจต่อหน่วยงาน และกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการมีสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้แบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสองข้อ มีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

บทวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจ และกระบวนการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยเชิงสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	217	54.25
อายุ30-39ปี	226	56.60
ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า	278	69.50
อาชีพพนักงานบริษัท	253	63.25
รายได้10,001 - 20,000 บาท	291	72.75

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 การศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 อาชีพ จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาทจำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
พฤติกรรมการใช้บริการ	3.40	0.805	ปานกลาง
รวม	3.40	0.805	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.805)

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลแรงจูงใจต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย แรงจูงใจด้านเจ้าหน้าที่ แรงจูงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ แรงจูงใจด้านความปลอดภัย

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านเจ้าหน้าที่ แรงจูงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ แรงจูงใจด้านความปลอดภัย

แรงจูงใจต่อหน่วยงาน (ด้านภาพรวม)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.50	0.868	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.49	0.945	มาก
3. ด้านความปลอดภัย	3.43	0.912	มาก
รวม	3.47	0.832	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับแรงจูงใจต่อหน่วยงานด้านภาพรวม ภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.832) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับที่มีผลต่อความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.868) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.945) และน้อยที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.912) ตามลำดับ

4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และการนำผลประเมินมาปรับปรุง

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการด้านการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และการนำผลประเมินมาปรับปรุง

กระบวนการให้บริการ(ด้านภาพรวม)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (PLAN)	3.27	0.799	ปานกลาง
2. ด้านการดำเนินงานตามแผน (DO)	3.48	0.808	มาก
3. ด้านการตรวจสอบและประเมินผล (CHECK)	3.49	0.871	มาก
4. ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง (ACT)	3.49	0.881	มาก
รวม	3.42	0.775	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ ด้านภาพรวม ภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.775) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับที่มีผลต่อความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง (ACT) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.881) และ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล (CHECK) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.871) รองลงมา คือ ด้านการดำเนินงานตามแผน (DO) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.808) และน้อยที่สุด คือ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (PLAN) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.799) ตามลำดับ

4.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่น และการเข้าใจลูกค้า

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่น และการเข้าใจลูกค้า

คุณภาพการให้บริการ (ด้านภาพรวม)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	3.52	0.848	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	3.51	0.891	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	3.51	0.911	มาก
4. การให้ความเชื่อมั่น	3.56	0.861	มาก
5. ด้านความเอาใจใส่	3.53	0.885	มาก
รวม	3.53	0.806	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ ด้านภาพรวม ภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.806) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับที่มีผลต่อความคิดเห็นมากที่สุด คือ การให้ความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.861) รองลงมา คือ ด้านความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.885) ถัดมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.848) และน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.911) และด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.861) ตามลำดับ

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการใช้บริการมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.6: ตารางผลค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	สัมประสิทธิ์การถดถอย(beta)	ค่า t	Sig.(P-value)
พฤติกรรมการใช้บริการ	.860	4.696	.000*

$R^2=.713$ F -Value = 90.933 N=400 P-Value = 0.05*

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 71.3

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของแรงจูงใจมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.7: ตารางผลค่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับคุณภาพการให้บริการ

แรงจูงใจ	สัมประสิทธิ์การถดถอย(beta)	ค่า t	Sig.(P-value)
1.ด้านเจ้าหน้าที่	.345	8.858	.000*
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.267	7.355	.000*
3.ด้านความปลอดภัย	.233	6.274	.000*

$R^2=.755$ F Value = 410.880 N=400 P-Value = 0.05*

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลในภาพรวมร้อยละ 75.5 ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลร้อยละ 34.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลร้อยละ 26.7 ด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลร้อยละ 23.3

4.3.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของกระบวนการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8: ตารางผลค่าความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการ

กระบวนการ	สัมประสิทธิ์การถดถอย(beta)	ค่า t	Sig. (P-value)
1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน(PPLAN)	.194	4.536	.000*
2. ด้านการดำเนินงานตามแผน (DO)	.259	6.100	.000*
3. ด้านการตรวจสอบและประเมินผล(CHECK)	.216	5.595	.000*
4.ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง (ACT)	.282	8.320	.000*

$R^2=.848$ F-Value = 556.121 N=400 P-Value = 0.05*

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีอิทธิพลในภาพรวมร้อยละ 84.8 ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (PLAN) มีอิทธิพลร้อยละ 19.4 ด้านการดำเนินงานตามแผน (DO) มีอิทธิพลร้อยละ 25.9 ด้านการตรวจสอบและประเมินผล(CHECK) มีอิทธิพลร้อยละ 21.6 ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง (ACT) มีอิทธิพลร้อยละ 28.2

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจ และกระบวนการให้บริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผล

ผลการศึกษสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.25 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.75 มีอายุ 30 - 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.50 และน้อยที่สุด คือ คิดเป็นร้อยละ 2.25 มีการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มากที่สุด จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 และน้อยที่สุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 1.50 มีอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.25 และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.75 และน้อยที่สุด คือ น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.25

5.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านแรงจูงใจ ด้านกระบวนการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ สรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) ด้านกระบวนการให้บริการภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$)

5.1.3 สมมุติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของพฤติกรรมการใช้บริการมีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

5.1.4 สมมุติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

5.1.5 สมมุติฐานข้อที่ 3 กระบวนการให้บริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลสามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญตามสมมุติฐาน ของการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของพฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากค่าสัมประสิทธิ์ของแต่ละตัวแปร ทำให้ทราบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวก คือ พฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพราะได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Wang & Qu (2017) กล่าวว่า ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรมเพราะมีสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทำให้เกิดความต้องการ โดยจะถูกป้อนเข้าสู่ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำโดยผู้ผลิตไม่สามารถคาดคะเนได้ว่าความรู้สึกนึกคิดได้เกิดขึ้นเนื่องจากได้รับอิทธิพลจากปัจจัยใดบ้าง ซึ่งผู้บริโภคก็จะเกิดการตอบสนอง เรียกตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคว่า สิ่งกระตุ้นการตอบสนอง และแนวคิดของ Zhang & Benyoucef (2016) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมของมนุษย์ที่ทำการแสวงหาสินค้าและบริการตามที่ตนเองต้องการ ทำให้เกิดการซื้อขายและประเมินผลสินค้าและบริการ โดยที่สินค้าและบริการเหล่านั้นต้องตรงความต้องการของผู้ซื้อ โดยที่ผู้บริโภค มีความต้องการที่จะได้รับความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตย์ ลิมปิยากร (2560) ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลด้านพื้นที่ต่อพฤติกรรมการใช้รถไฟฟ้าของผู้อยู่อาศัยคอนโดมิเนียม: กรณีศึกษาสถานีรถไฟฟ้ากรุงธนบุรีและวงเวียนใหญ่ ผลการศึกษาระบุว่า ระยะทางจากสถานีรถไฟฟ้าไปยังสถานที่ ทำงานหรือสถานศึกษามีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกใช้ระบบรถไฟฟ้า และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัย ยุวดี วรสิทธิ์ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยคุณภาพบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานครต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของแรงจูงใจมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากค่าสัมประสิทธิ์ของแต่ละตัวแปร ทำให้ทราบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวก คือ แรงจูงใจมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ กานดา จันทร์แย้ม (2556) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ การกระทำหรือพฤติกรรมที่เกิดจากแรงผลักดันด้วยสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก่อให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมที่มีความคงทนและมีพลังขึ้น และแนวคิดของ ศุภางกูร ปกรณ์อังกูร (2557) กล่าวว่า ทุกคนมีความต้องการ

พื้นฐานใกล้เคียงกัน โดยมนุษย์ทุกคนมีความต้องการมากขึ้นและไม่มีที่สิ้นสุด จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของของแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยค่าจูง และปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และงานวิจัยของเชิดชาติ ตะโกจิ้น (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีแรงจูงใจด้านอารมณ์และด้านเหตุผล มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1

5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของกระบวนการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากค่าสัมประสิทธิ์ของแต่ละตัวแปร ทำให้ทราบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวก คือ กระบวนการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินงานตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ มีความพึงพอใจในทุกกระบวนการทำงาน ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน, ด้านการดำเนินงานตามแผน, ด้านการตรวจสอบและประเมินผล , ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ธัญพร ก้อยชูสกุล (2554) และจากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2552) ได้กล่าวว่า กระบวนการให้บริการคือรูปแบบหรือขั้นตอนในการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานจริงมีความพร้อมมากขึ้น โดยที่ผู้ให้บริการจะมีทัศนคติในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ซึ่งได้แก่ การวางแผนการปฏิบัติงาน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ การปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมตามผลประเมิน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีรพงศ์ ทับอินทร์ (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้วงจรเดมมิ่ง (PDCA) ในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 ผลการศึกษาพบว่า การนำวงจรเดมมิ่ง (PDCA) มาใช้ในการปฏิบัติงานของโรงเรียนในแต่ละด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในแต่ละด้านได้แก่ การปฏิบัติงานตามแผน การวางแผนการดำเนินงาน การพัฒนาและปรับปรุง และการตรวจสอบ และงานวิจัยของ รัตน์เกล้า พบสมัย (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการการส่งเสริมสุขภาพผู้รับบริการโรคความดันโลหิตสูง โรงพยาบาลสกลนครสาขา 1

จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อการปฏิบัติงานตามวงจรเดมมิ่ง (PDCA)

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

ในด้านแรงจูงใจต่อหน่วยงาน ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ ให้มีความสำคัญด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด หน่วยงานสามารถนำผลวิจัยไปต่อยอดให้การพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด

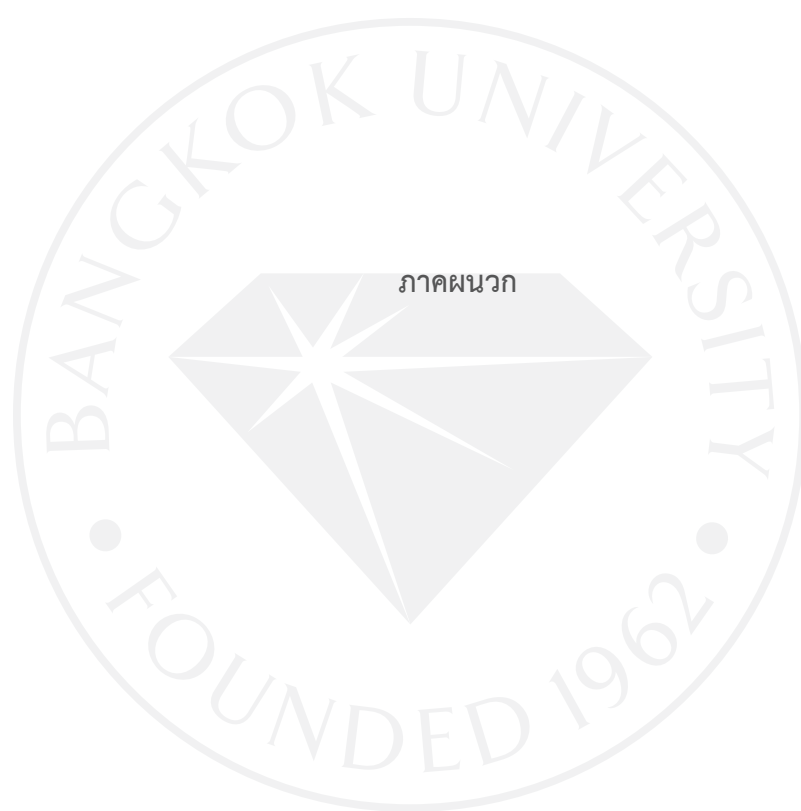
5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้ ควรมีการศึกษา วิจัย หาแนวทางที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ อื่นๆ เพิ่มเติม อาทิ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยการสื่อสารเชิงบูรณาการ ปัจจัยการตลาดแบบผสมผสาน ปัจจัยสภาพแวดล้อม ทัศนคติ เป็นต้น ซึ่งจะมีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน รวมไปถึงด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยที่แตกต่างกันอีกด้วย

บรรณานุกรม

- กานดา จันทร์แย้ม. (2556). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เชิดชาติ ตะโกจีน. (2558). *อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ดารี สติดยัสมากุล. (2558). *การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ธีรพงศ์ ทับอินทร์. (2558). *การใช้วงจรเดมมิ่ง (PDCA) ในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 ลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.*
- ธัญพร ก้อยชูสกุล. (2554). *การมีส่วนร่วมในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2562). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้นจาก <https://www.bts.co.th/info/info-history.html>.
- ประเสริฐ อุไร (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.*
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: ทัศนศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- พงศ์ศิริ แซ่ตัน. (2558). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ: ทัศนศึกษา ร้านไอศกรีม Swensen's สาขา Big C สตุล (มหาวิทยาลัยหาดใหญ่).*
- พรประภา ชัยอนุกุล. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี (มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).*
- พรหมศิริ ปานเจริญ และพัฒน์ พิสิษฐเกษม. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS. วารสารวิจัยบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, 4(2).*
- ยุวดี วรสิทธิ์. (2559). *ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 13(1).*

- รัตน์เกล้า พบสมัย. (2559). *การพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการการส่งเสริมสุขภาพผู้รับบริการโรคความดันโลหิตสูงโรงพยาบาลสกลนครสาขา 1 จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *คุณภาพการให้บริการ*. สืบค้นจาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>.
- ศุภางกูร ปกรณ์อังกูร. (2557). *แรงจูงใจและความพึงพอใจของผู้เข้าทำกิจกรรมในพุทธมณฑลจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2552). *การจัดการความรู้*. สืบค้นจาก <http://www.ftpe.or.th>.
- สมนึก ต้นเที่ยง. (2560). *กลยุทธ์การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพภายในสำนักงานกองการศึกษาเทศบาลเมืองพะเยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สุนันท์ นิลพวง. (2557). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสถานีขนส่งสายใต้*. สืบค้นจาก [http://research.npru.ac.th/msc/File/ปีที่%201%20ฉบับที่%202%20\(กรกฎาคม-%20ธันวาคม%202557\)/mail_บทความที่%208\(1\).pdf](http://research.npru.ac.th/msc/File/ปีที่%201%20ฉบับที่%202%20(กรกฎาคม-%20ธันวาคม%202557)/mail_บทความที่%208(1).pdf).
- อาทิตย์ ลิ้มปิยากร. (2560). *อิทธิพลด้านพื้นที่ต่อพฤติกรรมการใช้รถไฟฟ้าของผู้อยู่อาศัยคอนโดมิเนียม: กรณีศึกษาสถานีรถไฟฟ้ากรุงธนบุรีและวงเวียนใหญ่*. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*, 13(2).
- BLT Bangkok. (2562). *รถไฟฟ้าสายสีเขียว แบริ่ง-สมุทรปราการ พร้อมเปิดใช้ฟรี 4 เดือนก่อนเก็บค่าโดยสาร 65 บ.* สืบค้นจาก <https://www.bltbangkok.com/CoverStory>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49,(40), 41-50.
- Wang, M., & Qu, H. (2017). Review of the Research on the Impact of Online Shopping Return Policy on Consumer Behavior. *Journal of Business Administration Research*, 6(2).
- Zhang, K.Z.K., & Benyoucef, M. (2016). Consumer behavior in social commerce: A literature review. *Decision Support Systems*, 86(2016), 95–108.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจต่อหน่วยงาน และกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อ
คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ ผู้วิจัยขอความร่วมมือทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อและตรงกับความ
จริง เพื่อผู้วิจัยสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการศึกษาต่อไป โดยข้อมูลทั้งหมดที่ท่านได้ตอบไปใน
แบบสอบถามครั้งนี้ถือเป็นความลับและถูกเสนอในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สละ
เวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้เป็นอย่างดี

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจต่อหน่วยงาน และกระบวนการให้บริการที่ส่งผล
ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งเป็น 5
ส่วนดังนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่2 พฤติกรรมการใช้บริการ

ส่วนที่3 แรงจูงใจต่อหน่วยงาน

ส่วนที่4 กระบวนการให้บริการ

ส่วนที่5 คุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถาม

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ แรงจูงใจต่อหน่วยงาน และกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อ
คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

() ชาย () หญิง

2.อายุ

() ต่ำกว่า20ปี () 20-29ปี

() 30-39ปี () 40-49ปี

() 50-59ปี () 60ปี

3.ระดับการศึกษา

() ระดับประถมศึกษา () ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

() ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

()ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4.อาชีพ

()นักเรียน/นักศึกษา ()ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

()พนักงานบริษัท ()ธุรกิจส่วนตัว ()อื่นๆ.....

5.รายได้ต่อเดือน

()น้อยกว่า10,000บาท ()10,001-20,000บาท

()20,001-30,000บาท ()มากกว่า30,000บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาเลือกคำตอบให้ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

(5 = มากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

พฤติกรรมการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน					
2.ระยะเวลาที่รอรถไฟฟ้าBTS					
3.ค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าBTS					
4.ท่านเคยเห็นหรือประสบอุบัติเหตุในบริเวณสถานีรถไฟฟ้าBTS					
5.ขณะที่ท่านโดยสารรถไฟฟ้าBTSท่านเคยประสบกับการที่รถไฟฟ้าขัดข้อง					
6.ท่านมักจะใช้บริการรถไฟฟ้าBTSก่อนเวลา 8.30น.					
7.ท่านมักจะใช้บริการรถไฟฟ้าBTSก่อนเวลา 8.31-11.00น.					
8.ท่านมักจะใช้บริการรถไฟฟ้าBTSก่อนเวลา 11.31-13.00น.					
9.ท่านมักจะใช้บริการรถไฟฟ้าBTSก่อนเวลา 13.01-16.00น.					
10.ท่านมักจะใช้บริการรถไฟฟ้าBTSหลังเวลา16.00น.					

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจต่อหน่วยงาน

คำชี้แจง กรุณาเลือกคำตอบให้ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

(5 = มากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

แรงจูงใจต่อหน่วยงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ด้านเจ้าหน้าที่					
1.1เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยท่าทางสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง					
1.2เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
1.3เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม					
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.1ความสะอาดบริเวณสถานีและชานชาลา					
2.2ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
2.3สัญลักษณ์ ป้ายชี้ทาง ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.ด้านความปลอดภัย					
3.1ความเพียงพอของอุปกรณ์ช่วยชีวิต					
3.2สภาพของชานชาลา					
3.3สภาพของขบวนรถไฟฟ้า					

ส่วนที่4 กระบวนการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาเลือกคำตอบให้ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

(5 = มากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

กระบวนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.การวางแผนการปฏิบัติงาน(PLAN)					
1.1หน่วยงานมีการวางแผนการให้บริการได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ					
1.2หน่วยงานมีการวางแผนการเดินรถอย่างมีคุณภาพและเป็นระบบ					
1.3หน่วยงานมีการวางแผนระบบความปลอดภัยที่ดี					
1.4ระบบรถไฟฟ้าสามารถรองรับผู้โดยสารได้เพียงพอในช่วงเวลาเร่งด่วน					
1.5มีการดูแลรักษาเครื่องจำหน่ายบัตรโดยสาร					
1.6มีการจัดการบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ					
1.7ราคาของบัตรโดยสารมีความเหมาะสม					
2.การดำเนินงานตามแผน(DO)					
2.1หน่วยงานมีการดำเนินงานตามขั้นตอนการให้บริการตามที่ประชาสัมพันธ์					
2.2เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
2.3เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง					
2.4เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง					
2.5หน่วยงานสามารถจัดช่วงเวลาการให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร					

กระบวนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.6สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก					
3.การตรวจสอบและประเมินผล(CHECK)					
3.1ความสะดวก-รวดเร็วของการให้บริการ					
3.2การใช้บริการไม่ยุ่งยาก-ซับซ้อน					
3.3เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบวงเงินของบัตรโดยสารได้อย่างถูกต้อง					
3.4มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ					
3.5เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบความพร้อมของขบวนรถก่อนให้บริการ					
4.การนำผลการประเมินมาปรับปรุง(ACT)					
4.1หน่วยงานมีการปรับปรุงการทำงานเมื่อได้รับข้อเสนอแนะ					
4.2เจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีพร้อมที่จะรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น					
4.3เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
4.5เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ส่วนที่ 4 คุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาเลือกคำตอบให้ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

(5 = มากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
1.ความเป็นรูปธรรม					
1.1สถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่เดินทางสะดวก					
1.2บริเวณสถานีความสะอาด เรียบร้อย					
1.3จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
1.4มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า					
1.5หน่วยงานมีการจัดสถานที่ภายในสถานีอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความสะบายสบายในการใช้บริการ					
1.6มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อบริการผู้โดยสารอย่างครบถ้วน					
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ					
2.1เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
2.2เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจ					
2.3การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
2.4เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและเต็มใจในการให้บริการ					

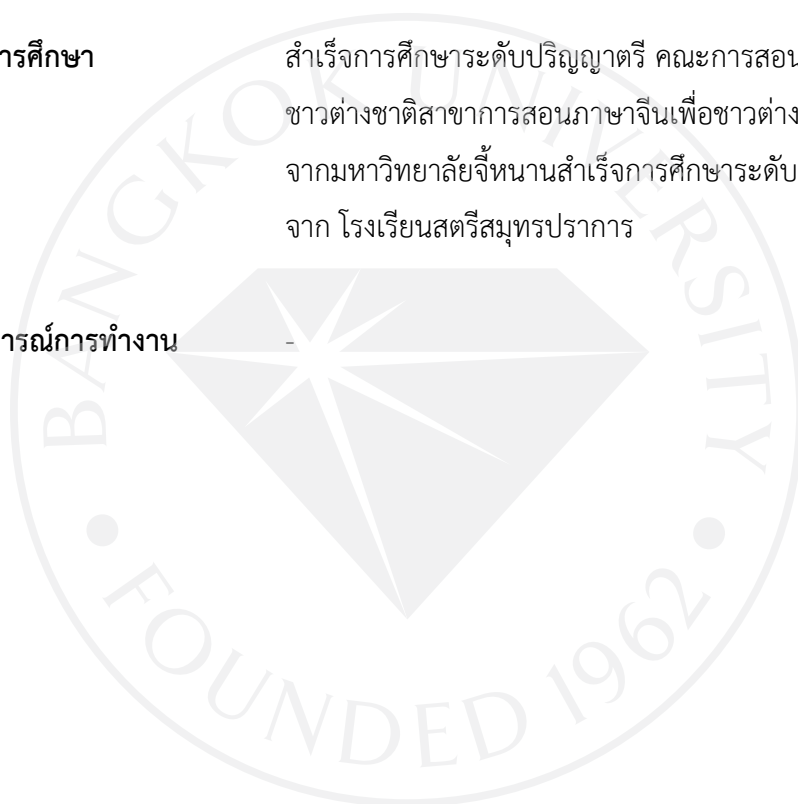
คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
3.การตอบสนอง					
3.1เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการท่าน อยู่ตลอดเวลา					
3.2ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่าง สะดวกและรวดเร็ว					
3.3หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็น พิเศษ เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือท่านได้อย่าง ทันที					
4.การให้ความเชื่อมั่น					
4.1เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ					
4.2เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบ ข้อสงสัยได้อย่างตรงประเด็น					
4.3เจ้าหน้าที่มีความจริงใจ ใส่ใจที่จะช่วยท่าน แก้ปัญหาต่างๆ					
4.4ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือให้บริการมี ความรวดเร็วและถูกต้อง					
4.5เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสาร ให้ คำอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.6เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความมีน้ำใจที่จะให้ ความเชื่อเหลือและดูแลผู้โดยสาร					
5.ความเอาใจใส่					
5.1เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารเป็นอย่างดี					
5.2เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้โดยสารอยู่เสมอ					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
5.3เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการแก้ไข ปัญหาแก่ผู้โดยสาร					



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวปาจริย์ จันทร์ศรี
วันเดือนปีเกิด	31 สิงหาคม พ.ศ 2538
อีเมล	pajaree.chan@bumail.net
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะการสอนภาษาจีนเพื่อ ชาวต่างชาติสาขาการสอนภาษาจีนเพื่อชาวต่างชาติ จากมหาวิทยาลัยจี้หนานสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จาก โรงเรียนสตรีสมุทรปราการ
ประสบการณ์การทำงาน	-



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 15 เดือน มกราคม พ.ศ. 2563

ข้าพเจ้า (นาย/นง/นางสาว) นารีรัตน์ ศิงแก้วศรี อยู่บ้านเลขที่ 99/4
ซอย ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว
ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร สาขาวิชา
คณะ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ
.....
.....

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งานให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับ ลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถดำเนินงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับ อนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ปาจรีย์ จันทศิริ)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร