



ปัจจัยคุณภาพการจัดการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
สายสุขุมวิท และสายสีลม

QUALITY MANAGEMENT FACTORS INFLUENCING SATISFACTION OF BTS SKY TRAIN
SERVICE USERS ON SUKHUMWIT AND SILOM LINES

วิริยา ประสาธินบุตร¹

Wiriya Prasaleebud

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการจัดการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลมและเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการเชิงคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท และสายสีลม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิทสายสีลม จำนวน 385 คน โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามที่ใช้ใน ผลการวิจัยพบว่าในด้านคุณลักษณะประชากรนั้นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลมที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ต่างกันและผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ไม่แตกต่างกันเนื่องจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท สายสีลม ต่างก็ต้องการความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว รวมถึงความปลอดภัยในการเดินทาง สามารถกำหนดระยะเวลาในการเดินทางได้อย่างแน่นอน ทำให้คนที่มีคุณลักษณะข้างต้นเลือกใช้บริการ สำหรับปัจจัยคุณภาพการจัดการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้านการแก้ไขปัญหา จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการบริหารจัดการที่ดีซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

คำสำคัญ: ปัจจัยการจัดการเชิงคุณภาพ, การวางแผน, การตรวจสอบ, การปฏิบัติ, การแก้ไขปัญหา

¹ พนักงาน บริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด (Abp Cafe (Thailand) Co., Ltd.)



ABSTRACT

The objective of this research to study the quality of management that affects the satisfaction of BTS users and to study qualitative management factors that influence the satisfaction of the users. The samples used in this study were 385 people at BTS Sukhumvit and Silom line by using the simple random sampling, data collection tools include questionnaires used in research, data analysis using computer program. By Percentage, Mean, Standard Deviation.

The result of the study shows that in terms of demographic characteristics, the BTS Sky Train service users in Sukhumvit and Silom line had different characteristics by sex, age, education, occupation and average income per month. Satisfied with the use of different services and BTS Sky Train users at Sukhumvit and Silom line will be satisfied with the BTS Sky Train service. That was no different because the BTS Sky Train at Sukhumvit and Silom line is no matter where you are, you need comfort, fast, and safe. It is possible to set the exact travel time. It makes people with the above features choose the service. For quality management factors. Affecting the satisfaction of BTS Sky Train users at Sukhumvit and Silom line was that practical and inspection planning and trouble shooting. It can be seen that was good management which affects the confidence of BTS users.

Keywords: Qualitative management, Planning, Monitoring, Implementation, Troubleshooting.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันทั้งระดับองค์การ ธุรกิจและระดับประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ปัจจุบันดังนั้นจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายขององค์การทั้งภาครัฐ และเอกชนคือการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ของตนอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการ จัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ เป็นผลมาจากการออกแบบกำหนด มาตรฐานคุณภาพ ซึ่งแสดงคุณลักษณะรายละเอียดอย่างรอบคอบ ประกอบกับการดำเนินงานผลิตที่ สอดคล้อง เป็นไปตามรายละเอียดคุณภาพที่กำหนดไว้รวมทั้งการป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ใน หน้าที่ของผลิตภัณฑ์นั้นๆ (นิติย์ สัมมาพันธ์, 2535) เพราะคุณภาพเป็นเรื่องสำคัญ เป็นเรื่องที่ใช้เจรจาทาง การค้า เพื่อความอยู่รอดขององค์การในอนาคตและพัฒนาความสามารถ



การแย่งส่วนแบ่งของตลาดและโอกาสในอนาคต สิ่งเหล่านี้จะเห็นได้จากการดำเนินงานที่มีคุณภาพในปัจจุบันและความมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายในระยะยาว เป้าหมายของการจัดการการขนส่งมีเป้าหมายหลักหลายประการในการดำเนินงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับและยังใช้บริการของบริษัท ต่อไปภายภาคหน้า ปัจจุบันในสังคมเมือง การจราจรติดขัด การเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเวลาไม่ว่าจะเดินทางไปทำงานไปศึกษาเล่าเรียนต่างมีผู้คนที่มาใช้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส มากมายหลากหลายในแต่ละวัน รถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นระบบขนส่งมวลชนแบบรางของกรุงเทพมหานคร

ดำเนินการโดยบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพจำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ.2542 และเป็นรถไฟฟ้าสายแรกของประเทศไทย มี 2 เส้นทาง คือ สายสุขุมวิทและสายสีลม โดยเก็บค่าโดยสารตามระยะการเดินทางจริงของผู้โดยสาร ใช้มอเตอร์ไฟฟ้าในการขับเคลื่อน และมีรางบ่อนกระแสไฟฟ้าอยู่ด้านข้างตัวถัง ผลิตจากเหล็กปลอดสนิม ถือว่าเป็นระบบขนส่งมวลชน ที่ทันสมัยอีกประเภทหนึ่ง รถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นอีกทางเลือกในการเดินทางที่มีมาตรฐาน และปลอดภัยสูงด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่น่าสนใจอีกประเภทหนึ่ง

ความแออัดของการจราจรภายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเกิดจากจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้นลักษณะผังเมืองตลอดจนข้อจำกัดของระบบการคมนาคม ซึ่งเน้นไปที่การก่อสร้างถนนและสะพาน เพื่อรองรับปริมาณ รถยนต์ที่เพิ่มมากขึ้นและประกอบกับประโยชน์ และความสำคัญของระบบขนส่งมวลชนทางราง ที่นิยมใช้กันหลายประเทศ รัฐบาลจึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยได้จัดทำแผนแม่บทเพื่อเป็นหลักในการพัฒนาโครงข่ายการเดินทางมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2537 โดยเฉพาะล่าสุดกระทรวงคมนาคม โดยสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ได้จัดทำโครงการศึกษาปรับแผนแม่บทระบบขนส่งมวลชนทางราง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีแผนการลงทุนก่อสร้างระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสในระหว่างช่วงปี

จากบทวรรณกรรมความสำคัญผู้วิจัย พบว่า ประเทศไทยต้องการที่จะดำเนินการตัวรถไฟฟ้าเอง ประเทศไทยจะต้องเริ่มทำการผลิตตัวรถไฟฟ้าอย่างช้าในปี พ.ศ. 2554 ที่ผ่านมาถึงจะเพียงพอเพื่อรองรับการให้บริการ ที่จะเกิดขึ้นตามแผนแม่บทในระยะแรก



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการจัดการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท และสายสีลม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการเชิงคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท สายสีลม

นิยามศัพท์

1. การจัดการเชิงคุณภาพหมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพในการดำเนินงานทุกขั้นตอนตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย กิจกรรมที่ได้จากกระบวนการต่างๆ นี้ จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นอย่างมาก
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ ต่อการได้รับบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม
3. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส หมายถึง บุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม โดยไม่ได้อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาปัจจัยการจัดการเชิงคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท และสายสีลม
2. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท และสายสีลม โดยใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นการใชแบบสอบถามซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในฟอร์มที่กำหนด
3. ขอบเขตด้านเวลา คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ เดือนมกราคม 2560 จนถึงเดือนพฤษภาคม 2560 รวมระยะเวลา 5 เดือน

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. เพื่อนำข้อมูลด้านความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท และสายสีลม มาเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเชิงคุณภาพของระบบขนส่งรถไฟฟ้าให้ดีขึ้น
2. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท และสายสีลม นำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาเพื่อให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสุขุมวิท สายสีลม เกิดความพึงพอใจสูงสุด



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการจัดการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม ผู้วิจัยได้ค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดซึ่งใช้เป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเชิงคุณภาพ

1.1 ความสำคัญของคุณภาพ คุณภาพคืออะไร ประมาจารย์ด้านคุณภาพได้ให้นิยามคำว่า คุณภาพต่างๆ กัน Joseph, M., Juran, Frank, M., & Gryna (1998) กล่าวว่า คุณภาพ คือความเหมาะสมในการใช้งาน ประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ (1) ลักษณะด้านเทคนิค (Technological Characteristic) (2) ลักษณะด้านจิตวิทยา (Psychological Characteristic) (3) ลักษณะด้านเวลา (Time-Oriented Characteristic) (4) ลักษณะด้านสัญญา (Contractual Characteristic) (5) ลักษณะด้านจริยธรรม (Ethical Characteristic)

1.2 ความหมายของการจัดการเชิงคุณภาพ การจัดการเชิงคุณภาพหมายถึงการแสวงหาคุณภาพให้แก่องค์กรซึ่งมีปรัชญาหลัก 3 ประการ คือ (1) ไม่หยุดปรับปรุงหมายถึงมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (2) ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง และ (3) เป้าหมายคือความพึงพอใจของลูกค้าหมายถึงตรงตามความคาดหวังของลูกค้าหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้แน่นอนว่าไม่ได้มองเพียงว่าคุณภาพคือผลิตภัณฑ์หรือบริการขั้นสุดท้ายแต่มองในมุมมองของกระบวนการ

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

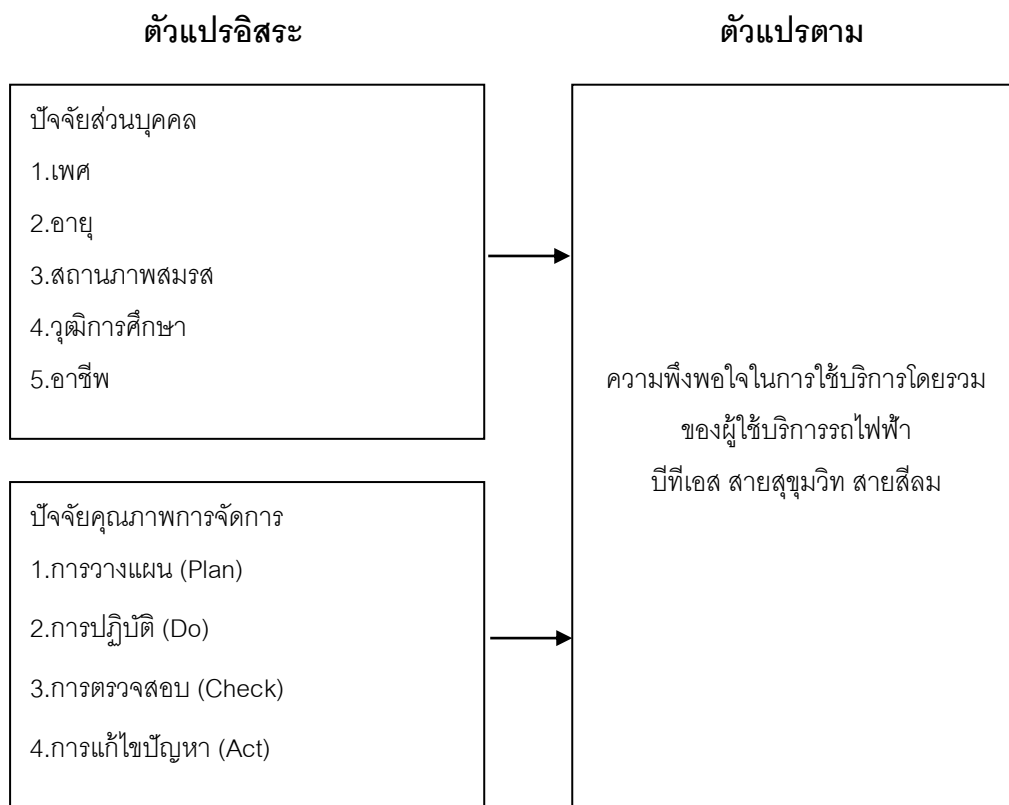
ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่จะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 กล่าวว่า พึง เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า ควรเช่น พึงใจหมายความว่าพอใจ ชอบใจ และคำว่า พอ หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน พึงพอใจ จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ คือความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและต้องการ และเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญเติบโตของงานบริการ ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ คือจำนวนผู้มาใช้บริการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการตรวจสอบเอกสารบทความและรายงานการวิจัยต่างๆ พบงานวิจัยที่ใกล้เคียงและสามารถนำมาสนับสนุนแนวความคิดในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยการจัดการเชิงคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม สรุปได้ดังนี้



จัฐยา ภูมิรินทร์ (2547) ศึกษาเรื่อง การแก้ไขปัญหาจราจรแบบยั่งยืนด้วยระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีหลายประการ และแนวทางการแก้ไขปัญหาก็มีหลายแนวทางเช่นกัน โครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท และสายสีลมที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกัน
2. ระบบการจัดการเชิงคุณภาพที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท และสายสีลมที่แตกต่างกัน



ระเบียบวิธีวิจัยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้การคำนวณจากสูตรกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้มีการทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามนั้น เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพและสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

ความเชื่อมั่น (Reliability)

หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณา ไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลมจำนวน 40 คน (ซึ่งไม่ได้รวมอยู่ในตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้) และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ $(\alpha) = 0.841$ แสดงว่า ข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูง สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้ และเมื่อแยกเป็นรายด้านจะได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ตาราง 1

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละด้าน

แบบวัด	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านการวางแผน	0.85
ด้านการปฏิบัติ	0.84
ด้านการตรวจสอบ	0.84
ด้านการแก้ไขปัญหา	0.83
ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	0.83
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด	0.84

จากตาราง 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านการวางแผน ($\alpha = 0.85$) รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติและด้านการตรวจสอบ ($\alpha = 0.84$) ส่วนด้านการแก้ไขปัญหาและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีค่าความเชื่อมั่นต่ำที่สุด ($\alpha = 0.83$) และข้อคำถามทุกข้อมีความเชื่อมั่นมากกว่า 0.50 ($\alpha > 0.50$) แสดงว่าตัวแปรแต่ละด้านมีมาตรฐานความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง



ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ (Percentage) มีเกณฑ์ในการวัด 5 ระดับ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด วุฒิ การศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะประชากรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลมที่มี คุณลักษณะแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สำหรับ สถานภาพ สมรส ไม่มีความแตกต่างกันต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการจัดการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และ สายสีลมที่มีปัจจัยคุณภาพการจัดการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สาย สุขุมวิท และสายสีลมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติด้านการตรวจสอบ และด้านการแก้ไขปัญหา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส สาย สุขุมวิท และสายสีลม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 (S.D. = 0.79) โดยได้สอดคล้องกับบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม

การอภิปรายผล

ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะประชากรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม พบว่า ด้านคุณลักษณะประชากรนั้นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลมที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มี ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ต่างกันและผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม ไม่ว่าจะ สถานภาพใดมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใดต่างก็ต้องการความสะดวกสบาย ความ รวดเร็ว รวมถึงความปลอดภัยในการเดินทาง สามารถกำหนดระยะเวลาในการเดินทางได้อย่างแน่นอน ทำ ให้คนที่มีคุณลักษณะข้างต้นเลือกใช้บริการ



ผลการเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการจัดการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม พบว่าด้านการวางแผนส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม ระบบสามารถรองรับผู้โดยสารได้เพียงพอในช่วงเวลาเร่งด่วนกำหนดเวลาการเดินทางที่ชัดเจน มีการจัดตั้งระบบความปลอดภัยที่ดี มีการดูแลรักษาเครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารมีการจัดการบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และบัตรโดยสารอยู่ในราคาที่ใช้บริการสามารถยอมรับได้จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการวางแผนที่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท และสายสีลม

ด้านการปฏิบัติ พบว่า พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องพนักงานสามารถให้ข้อมูลขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันสามารถจัดช่วงเวลาการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้สะดวกและมีกลไกการติดตาม การปฏิบัติงานตามแผนงานที่ระบุไว้เมื่อการปฏิบัติงานของพนักงานมีความรู้ความสามารถที่ดีพร้อมย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท และสายสีลม

ด้านการตรวจสอบ พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบวงเงินบัตรโดยสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำมีการตรวจสอบระบบความปลอดภัยเครื่องอำนวยความสะดวกภายในอย่างสม่ำเสมอเจ้าหน้าที่ควบคุมประจำสถานีมีการตรวจสอบความพร้อมของขบวนรถก่อนให้บริการอย่างสม่ำเสมอส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม

ด้านการแก้ไขปัญหา พบว่า เจ้าหน้าที่มีการรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นและเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหารถเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินได้ทันตามเวลาที่เร่งด่วนได้ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการจัดการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท และสายสีลมความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท และสายสีลม พบว่า คุณลักษณะประชากรและบทบาทในการทำงานของผู้ให้บริการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการมาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม ในทางบวก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยในส่วนนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยโดยตรง ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายอื่นๆ ในอนาคตต่อไป



อ้างอิง

- นิตยา สัมมาพันธ์. (2535). *การบริหารคุณภาพแบบญี่ปุ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- จัฐยา ภูมินทร์. (2547). *การแก้ไขปัญหาค่าจรรยาบรรณที่ยั่งยืนด้วยระบบรถไฟฟ้านขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- Joseph, M., Juran, Frank, M. (1998). *Juran's quality control handbook* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Wolman. (1973). *Education and organizational leadership in elementary school*. Englewood Cliff: Prentice-Hall.