

คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการใช้
บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์หลังการเปลี่ยน
สัมปทานผู้ให้บริการ
SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IMPACTING THE
REPRAT USAGE OF THE AIRPORT RAIL LINK SERVICE PROVIDER
AFTER SERVICE PROVIDER TRANSITION

—❖❖❖❖—
¹เมธา นาคทับที และ ²สมพล ทุงหว่า
¹Metha Narktabtee and ²Sompon Thungwha

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ประเทศไทย
Ramkhamhaeng University, Thailand

6414105053@rumail.ru.ac.th

Received : February 24, 2024; **Revised** : March 2, 2024; **Accepted** : April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ 2) ศึกษาคุณภาพการบริการของบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ 3) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ 4) ศึกษาการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ 5) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ 6) ศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการใส่ใจผู้ให้บริการ ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย

¹ นิสิต, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² รองศาสตราจารย์ ดร., หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านการให้บริการอย่างทันสมัย ตามลำดับ 3) การใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกเมื่อมีโอกาสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ท่านจะยังคงกลับมาใช้บริการถึงแม้ว่าท่านจะมีรถยนต์ส่วนตัว และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือท่านมีประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการ และจะกลับมาใช้บริการอีกแน่นอน ตามลำดับ ส่วนด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน มีการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ยกเว้น อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพของการบริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, การใช้บริการซ้ำ

Abstract

The objectives of this research Study the service usage behavior of individuals towards the Airport Rail Link service provided by Rail link, following the change of service provider. 2) To examine the service quality of Rail link after the change of service provider. 3) To investigate the satisfaction levels of individuals in using the services provided by Rail link after the change of service provider. 4) To explore the repeat service usage patterns of Rail link' service users after the change of service provider. 5) To compare the service quality of Rail link after the change of service provider based on personal factors of the service users. 6) To study the impact of service quality and satisfaction on repeat service usage of Rail link's service users after the change of service provider. The research will focus on a sample group consisting of users of the Airport Rail Link service within the Bangkok Metropolitan Area. The research results found 1) Overall service quality is at a high level. When examining specific aspects, the highest average score is in the fairness of service provision, followed by trustworthiness in service delivery, responsiveness to service users, and the aspect with the lowest average score is attentiveness to service users, in that order. 2) Overall satisfaction with the service is at a high level. When considering specific aspects, the highest average score is in consistent service provision, followed by timely service delivery, sufficient service provision, continuous service delivery, and the aspect with the lowest average score is modern service provision, in that order. 3) Repeat service usage is at a high level.

When examining specific aspects, the highest average score is in the intention to return for service when the opportunity arises, followed by the likelihood of returning for service even if the individuals have private cars. The aspect with the lowest average score is the individuals having a positive experience from using the service and definitely returning for service. As for personal factors, including gender, monthly income, education level, and occupation, there is no significant statistical difference in repeat service usage among service users of the Airport Rail Link after the change of service provider, except for age. There is a significant statistical difference in repeat service usage based on age, with individuals having different age groups showing varying levels of repeat service usage, where the p-value is less than 0.05.

Keywords: Personal factors, Quality of service, Customer satisfaction, Repeated use of service

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองใหญ่และเอกนครของประเทศไทย โดยมีขนาดรวมทั้งหมด อยู่ที่ 1,568,750 ตารางกิโลเมตร และมีจำนวนประชากรทะเบียนบ้านประมาณ 5,527,994 คน โดยความหนาแน่นของประชากรอยู่ที่ระดับเฉลี่ยประมาณ 3,524 คนต่อตารางกิโลเมตร จำนวนบ้านทั้งหมดในกรุงเทพมหานครมีจำนวนถึง 3,147,231 หลัง โดยเขตที่มีจำนวนประชากรมากกว่า 2 แสนคนในกรุงเทพคือเขตสายไหม (206,831 คน) และ เขตคลองสามวา (206,437 คน) ในขณะที่เขตที่มีประชากรน้อยที่สุดคือเขตสัมพันธวงศ์ ที่มีเพียง 20,777 คน (ข้อมูลประกาศเมื่อ 31 ธันวาคม 2564) กรุงเทพมหานครมีความสำคัญในฐานะเป็น "อภิมหานคร (megacity)" ซึ่งหมายถึงมีประชากรมากกว่า 10 ล้านคน และเป็น "เอกนคร (primate city)" ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมีอัตราการเพิ่มเติมน้อยที่ราว 1% และเริ่มลดลงในปี 2559 เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ประชากรต้องย้ายกลับสู่ตำแหน่งที่อยู่เดิมเนื่องจากมาตรการปิดเมือง ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจต้องหยุดหรือปิดกิจการ แม้กรุงเทพมหานครจะมีโอกาสทางเศรษฐกิจมากกว่าจังหวัดอื่น แต่ค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตสูงกว่าเฉลี่ยทั่วประเทศ โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนที่จำเป็นต้องใช้ในครัวเรือนอยู่ที่ 31,142 บาท ซึ่งสูงกว่าค่าใช้จ่ายเฉลี่ยทั่วประเทศที่ 21,329 บาทต่อเดือน สำหรับค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินชีวิตของครัวเรือนในกรุงเทพมหานคร มีการแบ่งเป็นหมวดหมู่ที่แตกต่างกัน โดยอาหารและเครื่องดื่มมีส่วนร้อยละ 35.6% ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ส่วนค่าใช้จ่ายในที่อยู่อาศัยและเครื่องใช้ภายในบ้านประมาณ 20.6% และค่าใช้จ่ายในการเดินทางและยานพาหนะประมาณ 17.2% และส่วนที่เหลือเป็นค่าใช้จ่ายในหมวดอื่น ข้อมูลเกี่ยวกับสัดส่วนเพศในกรุงเทพมหานคร แสดงว่ามีสัดส่วนผู้หญิงเป็นคนมากกว่าผู้ชาย

โดยอัตราส่วนเพศชายต่อหญิงเฉลี่ยเท่ากับ ชาย 88.3 คน ต่อหญิง 100 คน โดยเขตที่มีอัตราส่วนเพศสูงที่สุดคือ เขตดุสิต (ชาย 116.4 คนต่อหญิง 100 คน) รองลงมาคือ เขตดอนเมือง (ชาย 99.2 คนต่อหญิง 100 คน) และเขตที่มีอัตราส่วนเพศต่ำที่สุด 3 อันดับคือ เขตห้วยขวาง เขตพระโขนง เขตลาดพร้าว (ชาย 80.9, 81.8, 83.1 คนต่อหญิง 100 คน ตามลำดับ) (จงจิตต์ ฤทธิรงค์ : The Prachakorn ส.ค., 2565) รายงานการวิจัยในเดือนพฤศจิกายน 2565 พบว่ามีการเดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยวภายในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญต่อเที่ยวชาวต่างชาติมากมาย โดยการรายงานมาจากนายศักดิ์สยาม ชิดชอบ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม เปิดเผยว่าในช่วงวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนรวมผู้โดยสารทั้งเข้าและออกประเทศทั้งหมด 3,636,210 คน โตขึ้นจากค่าเฉลี่ยของเดือนมกราคมถึงตุลาคม 2565 ถึง 151.35% โดยมีผู้โดยสารขาเข้าจำนวน 1,895,096 คน เพิ่มขึ้นถึง 159.94% การเดินทางในเดือนพฤศจิกายนแบ่งเป็นรูปแบบต่าง ๆ โดยการเดินทางทางอากาศมีสัดส่วนการเดินทางสูงสุดคิดเป็น 96.84% และตามมาด้วยการเดินทางทางน้ำ 1.93% ทางถนน 0.81% และทางราง 0.42% รายงานยังเสนอข้อมูลปริมาณการเดินทางของผู้โดยสารในระบบขนส่งสาธารณะในเดือนพฤศจิกายน 2565 โดยมีผู้โดยสารทางถนน 42,683 คน การเดินทางทางราง 16,091 คน และการเดินทางทางน้ำ 71,118 คน โดยมีเพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของเดือนมกราคมถึงตุลาคม 2565 โดยการเดินทางทางถนนเพิ่มขึ้นถึง 504.69% และการเดินทางทางน้ำเพิ่มขึ้น 159.94% โดยมีผู้โดยสารทางถนนเฉลี่ยเดือนละ 11,761 คน และทางน้ำเฉลี่ยเดือนละ 1,409,088 คน นอกจากนี้ รายงานยังเน้นที่การเดินทางทางอากาศซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมากถึง 148.84% เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนก่อนหน้า โดยมีผู้โดยสารขาเข้ามากมายถึง 1,835,280 คน และสามารถแบ่งแยกสนามบินที่ใช้ในการเดินทาง เช่นสนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง และสนามบินภูมิภาค โดยมีสัดส่วนการเดินทางผ่านสนามบินสุวรรณภูมิ 72% สนามบินดอนเมือง 13% และสนามบินภูมิภาค 15% สรุปได้ว่า การวิจัยนี้เน้นการเดินทางขาเข้าประเทศไทยในเดือนพฤศจิกายน แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของผู้โดยสารที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยการเดินทางทางอากาศมีสัดส่วนสูงสุด และการเดินทางทางน้ำเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญต่อเที่ยวชาวต่างชาติมากมาย เรื่องนี้สื่อถึงความสำคัญของการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับนักท่องเที่ยวและการพัฒนาระบบการเดินทางในประเทศไทย (กองบรรณาธิการไทยรัฐออนไลน์ ธ.ค.2565) ปัญหาการรถติดที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในอันดับที่ 32 ของโลกและอันดับที่ 2 ในทวีปเอเชีย โดยกล่าวถึงผลกระทบที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ต้องเผชิญกับการติดขัดในเมือง รายงานว่าผู้คนใช้เวลาเกือบ 67 ชั่วโมงหรือประมาณ 2.79 วันต่อปีเพื่อรอคอยในการเดินทางในกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นถึงความคับแคบและความล่าช้าในการเดินทางที่ทำให้คุณภาพชีวิตตกต่ำเป็นเรื่องปกติ และต้องจัดการกับปัญหาการรถติดเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อการทำงานของเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ความสำคัญของการจัดการปัญหาการรถติดในกรุงเทพมหานคร โดยการกล่าวถึงสถานการณ์ปัจจุบันของการจราจรและการรถติดที่ทำให้คนใช้เวลามากมายในการเดินทาง ทำให้คุณภาพชีวิตลดลง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครต้องรับมือกับปัญหานี้ร่วมกับปัญหาอื่น ที่เกิดขึ้นในเมืองเพื่อรักษาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ปัญหาการรถติดที่เป็นปัญหาร้ายแรงที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร และระบุถึงความ

คับแคบและความลำบากในการเดินทาง โดยการวางผังเมืองที่ไม่เหมาะสม ขนาดพื้นที่ถนนหรือ การจราจรที่ไม่เพียงพอ เป็นปัจจัยที่ทำให้ปัญหาการรถติดยังคงรุนแรง และเรียกให้ผู่วางราชการ กรุงเทพมหานครรับมือกับปัญหานี้ร่วมกับปัญหาอื่นที่เกิดขึ้นทั่วเมืองเพื่อรักษาคุณภาพชีวิตของ ประชาชนในกรุงเทพมหานครอย่างเต็มที่ (INRIX 2022 Global Traffic, 2023)

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคนอกจากให้ความสำคัญเรื่องความเร็วในการ เดินทางแล้วยังให้ความสนใจเรื่องความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และคุณภาพของบริการอีกด้วย ดังนั้น การเลือกใช้รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในการเดินทาง จึงเป็นระบบขนส่งมวลชนที่ ช่วยอำนวยความสะดวก และเป็นที่ยอมรับให้กับผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับความเร็วในการ เดินทาง อีกทั้งยังให้ความสนใจทั้งด้านความปลอดภัย คุณภาพของการบริการ รวมถึงความสะดวกสบายในการเดินทางอีกด้วย ดังนั้น ในการศึกษาวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพของการ ให้บริการที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะผลของการศึกษาวิจัยดังกล่าว จะได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้าง มาตรฐานการให้บริการ และปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้ที่ใช้บริการ รวมถึงประยุกต์ใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อกำหนดนโยบาย และวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ของบริษัท เอเชียเอราวิ้น ผู้รับสัมปทาน รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และผู้ให้บริการ ขนส่งมวลชนแบบรางรายอื่นในประเทศไทยได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาคุณภาพการบริการของบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยน สัมปทานผู้ให้บริการ
2. ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หลังการ เปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ
3. ศึกษาการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หลังการ เปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ
4. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หลังการ เปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
5. ศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการ ซ้ำของผู้ใช้บริการบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์ในกรุงเทพมหานคร สถิติผู้โดยสารรถไฟฟ้าในเมือง ประจำเดือนตุลาคม 2565 - กันยายน 2566 จำนวนทั้งสิ้น 21,729,992 คน (สถิติผู้โดยสารรถไฟฟ้าในเมือง กระทรวงคมนาคม, 2566)

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์ในกรุงเทพมหานคร จำนวนรวมทั้งสิ้น 420 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรและกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 กำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้หลักการคำนวณ Taro Yamane โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจง และแจกแบบสอบถาม Google form

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมีลักษณะทั้งแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close ended question) และ แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยลักษณะของคำถามปลายปิดแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการซ้ำ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended Question)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ t-Test , One-Way ANOVA และความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงค์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ จำนวนทั้งหมด 420 คน เพศ หญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และรองลงมาเป็นเพศ ชาย จำนวน 190

คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 มีอายุ 26 - 33 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมา มีอายุ 18- 25 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และน้อยที่สุดมีอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ย 18,000 - 21,000 บาท จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ย 15,000 - 18,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 21,000 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมา มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และน้อยที่สุดมีอาชีพ อื่นๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงค์ หลังเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ รายด้านมวบรวม ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงค์ หลังเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ

ระดับคุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1) ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ	3.77	0.825	มาก
2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.73	0.851	มาก
3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.75	0.885	มาก
4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.75	0.873	มาก
5) ด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการ	3.76	0.851	มาก
รวม	3.76	0.792	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คะแนนเฉลี่ยด้านคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงค์ หลังเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ โดยรวมพบว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.792 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลำดับที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.825 ลำดับที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.851 ลำดับที่ 3 ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.885 ลำดับที่ 4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.873 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.851 ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิ้งค์ หลังเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ รายด้านมวลรวม ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิ้งค์ หลังเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.84	0.920	มาก
2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.81	0.894	มาก
3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.75	0.905	มาก
4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.80	0.905	มาก
5) ด้านการให้บริการอย่างทันสมัย	3.75	0.867	มาก
รวม	3.79	0.847	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าคะแนนเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิ้งค์ หลังเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ โดยรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.847 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลำดับที่ 1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.920 ลำดับที่ 2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.894 ลำดับที่ 3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.905 ลำดับที่ 4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.905 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.867

4. ปัจจัยด้านการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิ้งค์ หลังเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ รายด้านมวลรวม ดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิ้งค์ หลังเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ

ระดับการให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกเมื่อมีโอกาส	3.73	1.00	มาก
2. ท่านจะยังคงกลับมาใช้บริการถึงแม้ว่าท่านจะมีรถยนต์ส่วนตัว	3.70	1.06	มาก
3. ท่านจะยังคงกลับมาใช้บริการถึงแม้ว่าท่านจะมีระบบขนส่งสาธารณะอื่นเป็นทางเลือก	3.64	1.07	มาก
4. ท่านมีประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการและจะกลับมาใช้บริการอีกแน่นอน	3.77	1.02	มาก
รวม	3.71	0.95	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า คะแนนเฉลี่ยด้านการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิ้งค์ หลังเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ โดยรวมพบว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลำดับที่ 1 ท่านมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกเมื่อมีโอกาส มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00 ลำดับที่ 2 ท่านจะยังคงกลับมาใช้บริการถึงแม้ว่าท่านจะมีรถยนต์ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.06 ลำดับที่ 3 ท่านจะยังคงกลับมาใช้บริการถึงแม้ว่าท่านจะมีระบบขนส่งสาธารณะอื่นเป็นทางเลือก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07 และลำดับสุดท้ายคือ ท่านมีประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการ และจะกลับมาใช้บริการอีกแน่นอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02

5. คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิ้งค์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ

คุณภาพการบริการ ซึ่งได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านความเป็นรูปธรรมการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการและด้านการใส่ใจผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันสมัย ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิ้งค์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ ผู้วิจัยนำเสนอค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่นำมาศึกษา เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตัวเอง และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ค่าของคะแนนมาตรฐาน (Beta) และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์คะแนนดิบ (B) ในสมการพหุคูณถดถอย ใช้ในการพยากรณ์การจัดการองค์การและวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สายงานเครือข่ายธุรกิจ กรุงเทพฯ

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบการให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิ้งค์หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการบริการ	การให้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิ้งค์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ						
	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
Constant	.118	.139	-	0.851	.395	-	-
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	.287	.077	.269	3.752	.000*	.167	5.994
ด้านการให้บริการอย่างทันสมัย	.256	.079	.232	3.218	.001*	.165	6.075
ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	.236	.067	.219	3.511	.000*	.220	4.553
ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ	.172	.052	.148	3.310	.001*	.427	2.342

R = .803 R Square = .645 Adjusted R Square = .641 F = 188.172 Sig. = 0.000

*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ การใส่ใจผู้ใช้บริการ และ ความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างทันสมัย ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 64.5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\beta = .269$) มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ รองลงมาคือการให้บริการอย่างทันสมัย ($\beta = .232$) ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\beta = .219$) และความเป็นธรรมการบริการ ($\beta = .148$) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 35.5 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา

เขียนสมการทำนายในรูปของคะแนนดิบได้ ดังต่อไปนี้

$$\hat{y} = .118 + .287 (X7) + .256 (X10) + .236 (X3) + .172 (X1)$$

สมการทำงานในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน

$$Z\hat{y} = .269 (X7) + .232 (X10) + .219 (X3) + .148 (X1)$$

โดยสามารถนำผลของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์มาเขียนเป็น Model ในรูปของคะแนนมาตรฐาน

อภิปรายผล

ผลการศึกษา เรื่องคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1.1 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการที่มีเพศ แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการบริการ ของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัย สุขุม อ้นทอง, วัลลภา พัฒนา และพิเชษฐ์ พรหมใหม่ (2565) ซึ่งทำการศึกษารื่อง คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำสถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่

1.2 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการที่มีอายุ รายได้ การศึกษา และ อาชีพ แตกต่างกัน คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการบริการ ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยได้กำหนดไว้ โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริญา เมืองโคตร, สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โธสง และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2565) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลกระทบต่อ ความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

2. คุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ การใส่ใจผู้ใช้บริการ และ ความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างทันสมัย ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ

ความเป็นรูปธรรมการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ การใส่ใจผู้ใช้บริการ และ ความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างทันสมัย ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการบริษัท รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 64.5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\beta = .269$) มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หลังการเปลี่ยนสัมปทานผู้ให้บริการ รองลงมาคือการให้บริการอย่างทันสมัย ($\beta = .232$) ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\beta = .219$) และความเป็นธรรมการบริการ ($\beta = .148$) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 35.5 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยได้กำหนดไว้ โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2563) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษา ชลธิ์ อยู่สวัสดิ์ (2564) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร เรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียงและการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

คุณภาพการบริการ เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพสูงและสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม คุณภาพการบริการที่ดีนี้สามารถช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์

พอร์ตเรล ลิ่งก์ และเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จในธุรกิจหรือองค์กรใดๆ โดยคุณภาพการบริการนั้นเกิดจากการประเมินของลูกค้าต่อประสบการณ์การรับบริการที่พวกเขาได้รับจากองค์กร คุณภาพนี้ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์หรือผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่มีความสำคัญในเรื่องการจัดการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าตลอดทั้งระยะเวลาที่ให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงคมนาคม. (2566). สถิติผู้โดยสารรถไฟฟ้าในเมือง. [https://www.drt.go.th/news- Photo](https://www.drt.go.th/news-Photo).
 กองบรรณาธิการไทยรัฐออนไลน์. (2565). <https://mgronline.com/business/detail/9650000114870>
- จงจิตต์ ฤทธิรงค์ : ThePrachakorn ส.ค. (2565). <https://www.theprachakorn.com/newsDetail.php?id=661>
- ชลธิ์ อยู่สวัสดิ์. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2563). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร. วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย. ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม) : หน้า 135-146
- ศิริญา เมืองโคตร, สัญญาศรณม์ สวัสดิ์ไธสง, จิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2565). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร. บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุขุม อันทอง, วัลลภา พัฒนา, พิเชษฐ์ พรหมใหม่ (2565). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำสถานีรถไฟฟ้าชุมทางหาดใหญ่. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม) : 25-46
- INRIX 2022 Global Traffic. (2023). <https://inrix.com/scorecard/>