

อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

Effect of Service Quality on Decision Making and Service Usage Behaviour of Public Bus Users in Phutthamonthon District, Nakhon Pathom Province

ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ

Chattrarat Hotrawaisaya

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

College of logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University

e-mail: chattrarat.ho@ssru.ac.th

Received: May 22, 2020; Revised: June 11, 2020; Accepted: June 15, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ขนาดอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำนวน 580 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามระดับคุณภาพการบริการ ความคิดเห็นในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในเขตอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นส่วนใหญ่มากกว่า 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า

โมเดลคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยมีค่าสถิติ $\chi^2 = 69.871$, $\chi^2/df = 1.248$, $df = 56$, $p\text{-value} = 0.101$, $RMSEA = 0.021$, $RMR = 0.013$, $GFI = 0.982$, $AGFI = 0.971$, $CFI = 0.995$ โดยตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ได้ร้อยละ 29.30 ผลการวิจัยยังพบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ($\beta = 0.492$) และคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจใช้บริการ ($\beta = 0.605$)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, การตัดสินใจใช้บริการ, พฤติกรรมการใช้บริการ, รถโดยสารสาธารณะ

ABSTRACT

The objective of this research is to analyse the effect size of service quality affecting on decision making and service usage behaviour of public bus users in Phutthamonthon District, Nakhon Pathom Province. This research is quantitative. The sample was 580 public bus users. Multi-stage sampling was employed in selecting the sample. Research instrument was a questionnaire measuring service quality level, opinions in decision making, and behaviours of public bus service users in Phutthamonthon District, Nakhon Pathom Province. Index of Item-Objective Congruence (IOC) was performed to determine content validity in which the score of 0.67 -1.00 was achieved. Reliability test was also performed in which the value of 0.92 was achieved. Data were analyzed using structural equation model analysis.

The findings indicated that the goodness of fit of the model of service quality effect on decision making and service usage behaviour of public bus users in Phutthamonthon District, Nakhon Pathom Province is ideal, with the statistical values of $\chi^2 = 69.871$, $\chi^2/df = 1.248$, $df = 56$, $p\text{-value} = 0.101$, $RMSEA = 0.021$, $RMR = 0.013$, $GFI = 0.982$, $AGFI = 0.971$ and $CFI = 0.995$. All the variables in the model can be used to explain variations of service usage behavior of public bus users by 29.30%. In addition, the results showed that service quality has a direct effect on service behavior ($\beta = 0.492$). Service quality has a direct effect on the decision to use service ($\beta = 0.605$). Service quality has an indirect influence on service usage behavior through the decision to use service ($\beta = 0.045$).

Keyword: Service Quality, Decision Making, Service Usage Behaviour, Public Bus

บทนำ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย ในระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) จะมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่ง (Transport Efficiency) โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม (Technological and Innovation) เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง โดยการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างระบบคมนาคมทุกประเภททั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ โดยที่ยุทธศาสตร์ฯ ดังกล่าวนั้นยังมีวิสัยทัศน์ และ

เป้าประสงค์ที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนภายในประเทศเพื่อรองรับการขยายตัวและการพัฒนาระบบข้อมูลของการเดินทางภายในประเทศที่ยังไม่มีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้ง มีการกำหนดให้มีการยกระดับคุณภาพการให้บริการภาคขนส่งให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล และการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ซึ่งโครงการพัฒนานี้จัดอยู่ในช่วงระยะเวลาของการพัฒนาแบบเร่งด่วน (กระทรวงคมนาคม, 2559)

ระบบการขนส่งสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนไทย โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนเมือง ซึ่งจะมีการใช้ระบบการขนส่งสาธารณะ เช่น รถไฟฟ้า รถประจำทางสาธารณะ เรือโดยสาร แท็กซี่ สองแถว กระบี่ และวินมอเตอร์ไซด์ อย่างสม่ำเสมอ เพราะถ้าใช้รถส่วนตัวอาจจะต้องใช้เวลาในการเดินทางมากกว่าการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ (สยามธุรกิจ, 2562) ซึ่งจากการรายงานปริมาณรถยนต์บนถนนสายต่าง ๆ ทั้งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ณ ช่วงเวลาเร่งด่วนมีมากจนเกิดปัญหาการจราจรติดขัด ซึ่งเป็นปัญหาที่ทางรัฐบาลไม่สามารถแก้ไขได้ ซึ่งทางเลือกหนึ่งที่รัฐบาลพยายามจะผลักดันให้เป็นหนึ่งในแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การเลือกเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะแทนรถยนต์ส่วนบุคคล แต่ทุกวันนี้ประชาชนบางส่วนยังปฏิเสธการเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะเนื่องจากประชาชนมีความคิดว่า รถโดยสารสาธารณะยังไม่ตอบโจทย์ความต้องการในการเดินทางของพวกเขา (สุริ คงกะพันธ์ และคณะ, 2558) แต่ในอนาคตการเดินทางด้วยระบบการขนส่งสาธารณะที่มีการพัฒนาและมีการปรับปรุงแก้ไขให้มีความครอบคลุม ความสะดวกสบาย และเอื้อต่อการเดินทางมากยิ่งขึ้น ก็จะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของประชาชนที่สามารถใช้ในการเดินทางได้

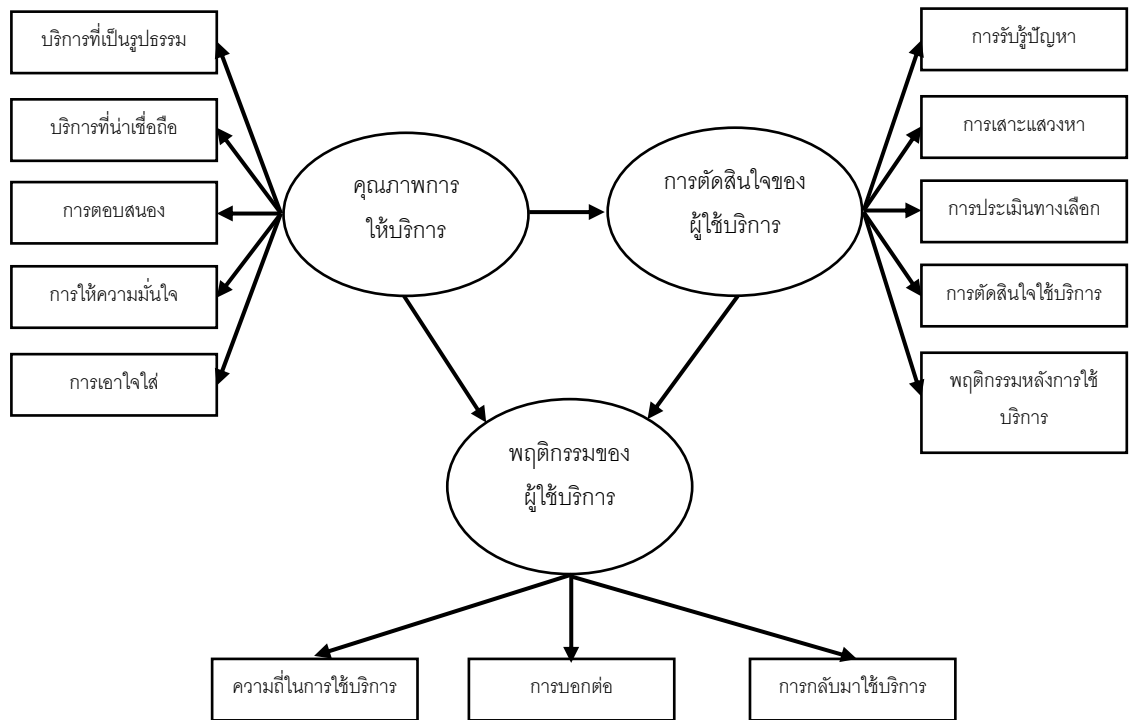
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาว่าคุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจใช้บริการ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของประชาชน ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม หรือไม่ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลในการพัฒนา

คุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพิ่มขึ้นอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ขนาดอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร : ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 32,046 คน (สำนักบริหารการทะเบียน, 2562)

ตัวอย่าง : ตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตอำเภอพุทธมณฑล กำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง คือ ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 10 – 20 เท่าของจำนวนเส้นพารามิเตอร์ (Hair et al.,

2010; Kline, 2011) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้มีเส้นพารามิเตอร์จำนวน 29 เส้น ตัวอย่างที่ได้จึงมีจำนวน 580 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามวัดตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ระดับคุณภาพการบริการ ความคิดเห็นในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งมากกว่า

0.50 แสดงว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2554) และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าเท่ากับ 0.92 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ (Reliability) (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2554)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ขนาดอิทธิพลด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดย

1. ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นความเหมาะสมของตัวแปรโดยใช้สถิติ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ซึ่งค่า KMO มากกว่า 0.50 แสดงว่าตัวแปรเหมาะสมกับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (สุภมาส อังคุโชติ และคณะ, 2552) และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สถิติ

Bartlett's test of Sphericity โดยค่า p-value จะต่อน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรในโมเดลมีความสัมพันธ์กันสามารถนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างได้ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2556)

2. ทดสอบปัญหาภาวะร่วมเชิงเส้นพหุ (Multicollinearity) ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) แบบเพียร์สันโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะต้องไม่เกิน 0.80 (ยุทธ ไกยวรรณ, 2556) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ไม่มีความสัมพันธ์กันมากจนเกินไป จึงจะสามารถวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างได้

3. วิเคราะห์ขนาดอิทธิพลคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ซึ่งใช้ค่าสถิติที่จะตรวจสอบและเกณฑ์การผ่าน ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

ตารางที่ 1 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	ค่าที่แสดงความสอดคล้อง
χ^2	$0.05 < p \leq 1.00$
χ^2/df	$0 < \chi^2/df \leq 2.00$
GFI	$0.90 \leq GFI \leq 1.00$
AGFI	$0.90 \leq AGFI \leq 1.00$
CFI	$0.90 \leq CFI \leq 1.00$
RMSEA	$0.00 \leq RMSEA \leq 0.05$
RMR	$0.00 \leq RMR \leq 0.05$

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น ความเหมาะสมของตัวแปรด้วย KMO และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในโมเดล Bartlett's test of Sphericity แสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) และ ค่า Bartlett's test of Sphericity

ค่าสถิติ	ผล
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)	0.882
Bartlett's test of Sphericity	
- Chi – Square	3091.277
- df	78
- Significance	0.000
- N	580

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์โมเดลคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยสาธารณะ ในอำเภอยุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีค่า KMO เท่ากับ 0.882 ซึ่งมีความมากกว่า 0.50 และเมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วย Bartlett's of Sphericity พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่ได้นั้นไม่เป็นเมทริกซ์เอกพันธ์ แสดงว่า ตัวแปรในโมเดลมีเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างได้

2. ผลการทดสอบปัญหาภาวะร่วมเชิงเส้นพหุ (Multicollinearity) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) พบว่า ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันมากเกินไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง 0.127 – 0.673 จึงไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเชิงเส้นพหุ แสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรในโมเดล

ตัวแปร	SQ.Tan	SQ.Rel	SQ.Res	SQ.Ass	SQ.Emp	PRO	INFO	EVA	PUR	POST	FRE	TELL	REU	$\bar{x}$	s.
SQ.Tan	1.000	.618**	.543**	.461**	.526**	.281**	.305**	.214**	.309**	.300**	.315**	.271**	.277**	3.53	0.63
SQ.Rel		1.000	.673**	.606**	.589**	.324**	.321**	.288**	.361**	.339**	.310**	.309**	.315**	3.66	0.65
SQ.Res			1.000	.663**	.609**	.300**	.323**	.318**	.303**	.348**	.356**	.343**	.333**	3.73	0.69
SQ.Ass				1.000	.623**	.288**	.251**	.228**	.280**	.303**	.269**	.316**	.292**	3.67	0.69
SQ.Emp					1.000	.236**	.279**	.274**	.328**	.349**	.318**	.289**	.275**	3.59	0.71
PRO						1.000	.571**	.409**	.433**	.394**	.127**	.162**	.195**	3.57	0.85
INFO							1.000	.454**	.401**	.333**	.147**	.237**	.183**	3.55	0.81
EVA								1.000	.453**	.400**	.155**	.170**	.146**	3.68	0.92
PUR									1.000	.531**	.201**	.203**	.194**	3.56	0.84
POST										1.000	.210**	.215**	.177**	3.87	0.85
FRE											1.000	.543**	.545**	3.93	0.70
TELL												1.000	.563**	3.88	0.77
REU													1.000	3.93	0.76

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรภายในโมเดลคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยสาธารณะในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 78 คู่ มีค่ามากกว่าศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01 ทุกคู่ แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงได้ดังตาราง 4-5 และภาพที่ 2

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดล

ตัวแปร	b	β	SE	t	R ²	Factor Score
คุณภาพการให้บริการ (SQ)						
บริการที่เป็นรูปธรรม (SQ.Tan)	.713	.657	.044	16.328**	.432	.088
บริการที่น่าเชื่อถือ (SQ.Rel)	.898	.799	.042	21.199**	.638	.205
การตอบสนอง (SQ.Res)	1.000	.845	<- ->	<- ->	.714	.303
การให้ความมั่นใจ (SQ.Ass)	.900	.756	.046	19.588**	.571	.150
การเอาใจใส่ (SQ.Emp)	.896	.737	.047	18.910**	.543	.131
การตัดสินใจของผู้ใช้บริการ (SD)						
การรับรู้ปัญหา (PRO)	.901	.599	.081	11.088**	.359	.107
การเสาะแสวงหาข้อมูล (INFO)	.781	.549	.070	11.230**	.301	.054
การประเมินทางเลือก (EVA)	1.000	.614	<- ->	<- ->	.377	.115
การตัดสินใจใช้บริการ (PUR)	1.101	.734	.088	12.562**	.552	.238
พฤติกรรมหลังการใช้บริการ (POST)	1.025	.684	.085	12.128**	.468	.173
พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ (SB)						
ความถี่ในการใช้บริการ (FRE)	.898	.732	.061	14.699**	.536	.255
การบอกต่อ (TELL)	1.000	.747	<- ->	<- ->	.557	.254
การกลับมาใช้บริการซ้ำ (REU)	.993	.745	.067	14.824**	.556	.250

Chi-Square =69.872, df =56, p =0.101,

RMSEA =0.021, RMR = 0.013, GFI = 0.982, AGFI = 0.971, CFI=995

หมายเหตุ: β หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน, R² หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เครื่องหมาย <- -> หมายถึง พหามิติออร์บิทัลจึงไม่รายงานค่า S.E. และ t

จากตารางที่ 4 พบว่า โมเดลคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยสาธารณะในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีความ

ใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยสาธารณะ ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีความ

สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยมีค่าสถิติ $\chi^2 = 69.871$, $\chi^2/df = 1.248$, $df = 56$, $p\text{-value} = 0.101$, $RMSEA = 0.021$, $RMR = 0.013$, $GFI = 0.982$, $AGFI = 0.971$, $CFI = 0.995$ แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยสาธารณะ ได้ร้อยละ 29.30 อีกทั้งค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรทุกตัวมีค่าเป็นบวก เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแฝงพบว่า

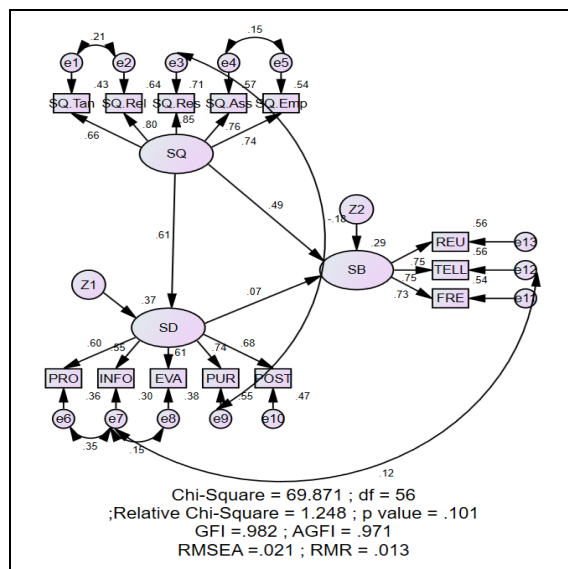
คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยตัวแปร 5 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.657-0.845 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ การตอบสนอง 0.845 และมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบมากกว่าตัวแปรอื่น ($R^2 = 0.714$)

การตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

ด้วยตัวแปร 5 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.549 – 0.734 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ การตัดสินใจใช้บริการ 0.734 และมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบมากกว่าตัวแปรอื่น ($R^2 = 0.552$)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.732 – 0.747 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ การบอกต่อ 0.747 และมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบมากกว่าตัวแปรอื่น ($R^2 = 0.557$)

ซึ่งผลการวิเคราะห์ขนาดอิทธิพลคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยสาธารณะ ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง แสดงดังภาพประกอบ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลภายในโมเดล

ตัวแปรตาม	R ²	อิทธิพล	ตัวแปรต้น	
			คุณภาพการให้บริการ (SQ)	การตัดสินใจของผู้ใช้บริการ (SD)
การตัดสินใจของผู้ใช้บริการ (SD)	0.366	DE	0.605	-
		IE	-	-
		TE	0.605**	-
พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ (SB)	0.293	DE	0.492**	0.075
		IE	0.045	-
		TE	0.538**	0.075

หมายเหตุ: **P<.01, DE หมายถึง อิทธิพลทางตรง (Direct effect), IE หมายถึง อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect), TE หมายถึง อิทธิพลรวม (Total effect), เครื่องหมาย - หมายถึง ไม่มีเส้นพารามิเตอร์ตามสมมติฐานการวิจัย

จากตารางที่ 5 พบว่า ขนาดอิทธิพลทางตรงของตัวแปรคุณภาพการให้บริการส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ($\beta = 0.492$) และคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ($\beta = 0.605$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรคุณภาพการให้บริการส่งผลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ($\beta = 0.045$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะเพิ่มคุณภาพในการให้บริการเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจใช้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการ เพิ่มขึ้นตามอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรการตัดสินใจของผู้ใช้บริการส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ($\beta = 0.075$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ไม่ว่าการตัดสินใจของ

ผู้ให้บริการจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการจะไม่เปลี่ยนแปลง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าสถิติ $\chi^2 = 69.871$, $df = 56$, $p\text{-value} = 0.101$ กล่าวคือ ค่า χ^2 ไม่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่า $\chi^2/df = 1.248$ น้อยกว่า 2 อีกทั้งค่าดัชนี RMSEA = 0.021, RMR = 0.013 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 2 ส่วนค่าดัชนี GFI = 0.982, AGFI = 0.971, CFI = 0.995 มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลมีความตรงเชิง

โครงสร้าง และน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปร ทุกตัวมีค่าเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ การตอบสนอง มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.845 และตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ การแสวงหาข้อมูล มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.549 โดยตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ได้ร้อยละ 29.30 อีกทั้ง คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ($\beta = 0.492$) และคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ($\beta = 0.605$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของโมเดลคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยมีค่าสถิติ $\chi^2 = 69.871$, $\chi^2/df = 1.248$, $df = 56$, $p\text{-value} = 0.101$, $RMSEA = 0.021$, $RMR = 0.013$, $GFI = 0.982$, $AGFI = 0.971$, $CFI = 0.995$ ซึ่งมีการปรับโมเดลเพียง 6 ครั้ง อาจเนื่องมาจากขนาดของตัวอย่างที่ได้มาโดยการสุ่ม 20 เท่าของจำนวนเส้นพารามิเตอร์ ซึ่งเป็นค่าสูงสุด จึงทำให้ดัชนีการพิจารณาความสอดคล้อง

ผ่านเกณฑ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง จึงทำให้ได้ข้อมูลที่ดี (คมสัน โสมณวัตร, 2560)

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลภายในโมเดลพบว่าคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสูงที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล ว่องวิไล และคณะที่ได้ศึกษาความต้องการใช้บริการขนส่งรถโดยสารสาธารณะของประชาชนในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านการให้บริการส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะซึ่งมีขนาดอิทธิพลรองมาจากด้านราคาค่าโดยสาร ด้านลักษณะของยานพาหนะ และด้านความถี่ในการขนส่ง ซึ่งจะเห็นว่าคุณภาพบริการนั้นเป็นคุณลักษณะเฉพาะของการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ (สุมาลี รามัญ และสุภัตตรา วันตะ, 2561)

แต่ผลการวิจัยในครั้งนี้นี้ยังพบว่าการตัดสินใจใช้บริการส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจจะเป็นเนื่องมาจากผู้ใช้บริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการในระดับที่แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล (Rust & Zahorik, 1993) จึงทำให้การตัดสินใจใช้บริการไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- จากผลการวิจัยพบว่าตัวแปรคุณภาพการให้บริการมีตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ การตอบสนอง

ดังนั้น ผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะจึงควรเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ทันถ่วงทีและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบรองลงมา คือ การบริการที่น่าเชื่อถือ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้การบริการอย่างจริงจัง เพื่อแสดงถึงการบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม เพื่อให้คุณภาพการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การตัดสินใจใช้บริการ และมีพฤติกรรมการใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้นตามลำดับ

- จากผลการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรพฤติกรรมของผู้ใช้บริการพบว่า ตัวแปรการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำมีค่าใกล้เคียงกันมากจนเกือบจะเป็นค่าเดียวกัน ดังนั้น ควรให้ความสำคัญ 2 ตัวแปร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษากับการให้บริการอื่น ๆ เพื่อศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล (Invariance Model) เพื่อนำผลที่ได้นำไปสู่การพัฒนาเป็นทฤษฎีใหม่เกี่ยวกับการให้บริการประเภทอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงคมนาคม. (2559). แผนงานในภารกิจหลักของกระทรวงคมนาคมภายใต้ (ร่าง) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579). สืบค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2562 จาก http://www.otp.go.th/uploads/tiny_uploads/PolicyPlan/1-PolicyPlan/25600316-OpertionPlan/25600316-OpertionPlan3.pdf
- คมสัน โสมณวัตร. (2560). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และประสิทธิภาพของผู้ประกอบการคลังสินค้าอันตราย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 10(2), 2024-2038.
- พรณี ลีกิจวัฒน์. (2554). วิธีการวิจัยทางการศึกษา *Research methods in education*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2556). การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วย AMOS. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิวิมล ว่องวิไล, คมสัน โสมณวัตร และฉัตรรัตน์ ไตรระไวศยะ. (2562). การศึกษาความต้องการใช้บริการขนส่งรถโดยสารสาธารณะของประชาชนในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 8(1), 111-119.
- สยามธุรกิจ. (2562). ระบบขนส่งสาธารณะไทย ความปลอดภัยอยู่ตรงไหน?. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2562 จาก <https://www.siamturakij.com/news/22668>
- สุมาลี รามัญ และสุภัตรา วันตะ. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการส นักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครโดยใช้สมการเชิงโครงสร้าง. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 11(1), 103-122.

- สุริ คงกะพันธ์ และคณะ. 2558. “รถสาธารณะ” ทางเลือกของผู้ใช้บริการ ตอบโจทย์ความต้องการแล้วหรือยัง?. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2562 จาก <https://theprototype.pim.ac.th/2015/11/27/thepublictransportsystem>
- สุภมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตวรรณ และรัชนีกุล ภิญโญพานุวัฒน์. (2552). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ เทคนิคการใช้โปรแกรม Lisrel*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- สำนักบริหารการทะเบียน. (2562). *จำนวนประชากร พ.ศ. 2561*. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562 จาก https://stat.bora.dopa.go.th/stat/xstat/new/POPHSE/stat_t61.txt
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th ed.). Prentice Hall.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. (ed. D A Kenny and T D Little) New York, London: Guilford.
- Rust, R T., & Zahorik, A. J. (1993). Customer satisfaction, customer Retention, and Market Share. *Journal of retailing*, 69(2), 193-215.