

การเปรียบเทียบปัจจัยด้านการขนส่งสาธารณะระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน
กรณีศึกษาเส้นทางการเดินทางของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

Comparison of public transport factors between the elderly and working
people: Case study of travel routes of BTS Sky Train users

วารางคณา ทองด้วง¹ และพฤตพิงศ์ อภิวัฒน์กุล²

Warangkana Tongduang¹ and Pruttipong Apivatnanagul²

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต^{1,2}

Science Program in Management of Logistics, Graduate School Rangsit University, Thailand^{1,2}

Email: warangfai@gmail.com¹

Received: August 20, 2021

Revised: August 27, 2021

Accepted: August 30, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านการขนส่งสาธารณะที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิจำนวน 400 คน เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเดินทางพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเจ้าของรถยนต์ ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นทางเลือกรอง กลุ่มคนทำงานส่วนใหญ่ไม่มีรถยนต์ ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นทางเลือกหลัก ผลการศึกษาปัจจัยด้านการขนส่งสาธารณะ พบว่า (1) ปัจจัยด้านการเข้าถึง ทั้ง 2 กลุ่มให้ความสำคัญระดับมากกับการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางหลังจากออกจากสถานี กลุ่มผู้สูงอายุกังวลเกี่ยวกับความแตกต่างของสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละสถานี กลุ่มคนทำงานต้องการไปถึงจุดหมายด้วยความรวดเร็วเพราะมีภารกิจในการดูแลครอบครัว (2) ปัจจัยด้านเวลา ทั้ง 2 กลุ่มให้ความสำคัญระดับมากกับเวลาในการเดินทางระหว่างสถานีต้นทางถึงสถานีปลายทาง กลุ่มผู้สูงอายุต้องการเดินทางด้วยเวลาอันสั้นเพราะตระหนักในเรื่องจำนวนที่นั่ง กลุ่มคนทำงานตระหนักเรื่องเวลาเป็นสำคัญแม้ว่าไม่ได้ที่นั่ง (3) ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ด้านความหนาแน่นภายในรถไฟฟ้าบีทีเอสระหว่าง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (4) ปัจจัยด้านราคา ทั้ง 2 กลุ่มให้ความสำคัญระดับปานกลาง กลุ่มผู้สูงอายุตระหนักเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวสูงกว่าการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า กลุ่มคนทำงานตระหนักถึงปัจจัยด้านอื่นมากกว่าราคา (5) ปัจจัยด้านความปลอดภัย กลุ่มผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับมาตรการป้องกัน COVID-19 เนื่องจากเป็นภัยที่ร่างกายอ่อนแอ และ (6) ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ทั้ง 2 กลุ่มให้ความสำคัญระดับปานกลาง กลุ่มผู้สูงอายุให้ความสำคัญของข้อมูลผ่านช่องทางโทรทัศน์และวิทยุมากกว่ากลุ่มคนทำงาน

คำสำคัญ: การขนส่งสาธารณะ, ผู้สูงอายุ, รถไฟฟ้าบีทีเอส

Abstract

This research is intended to compare public transportation factors that could affect differently between the senior and workforce populations. A survey was conducted to collect the data by stratified sampling from the two groups. A total of 400 BTS customer responses were collected.

The demographic and travel behavior showed that most seniors were car-owners but still used the BTS SkyTrain as secondary transportation. On the other hand, the workforce population did not own cars and used the train as their main transportation. The study of public transportation factors found that (1) Both groups gave high priority to destination accessibility after leaving the stations. The seniors were concerned about the amenities that were different at each station, while the workforces wanted to reach their destination quickly. (2) Both groups gave importance to the time factor especially the travel time between the stations. While the seniors wanted to travel in a shorter time because of the inconvenient, i.e., unavailable seats, the workforces did not concern about the seat availability. (3) The preference of the density inside the BTS was statically different between the two groups when considered at the 0.05 significant level. (4) The price factor had moderate importance. The seniors were aware that the cost of traveling by private car was higher than the train service. The workforces gave more concern to other factors than the price. (5) For the safety factor, the seniors gave importance to preventive measures against COVID-19 because they were in frail ages. (6) The information factors had moderate importance. However, the data showed that the seniors still gave importance to television and radio channels more than the workforces.

Keywords: Public Transportation, Elderly, BTS Skytrain.

บทนำ

จากผลสำรวจจำนวนประชากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติ สถิติประชากรศาสตร์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 พบว่าประชากรในประเทศไทยมีจำนวน 66,186,727 คน และมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป 11,633,188 คน คิดเป็นร้อยละ 17.58 ของประชากรในประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) หรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปีมากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ และจะก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Completed Aged Society) เมื่อมีสัดส่วนผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 20 ทั้งนี้ประเทศไทยจะก้าวสู่การเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super Aged Society)

ในปี พ.ศ. 2578 ซึ่งประชากรที่สูงอายุจะมีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.), 2563)

จังหวัดที่มีประชากรอาศัยอยู่มากที่สุดในประเทศคือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวนประชากร 5,588,222 คน และยังเป็นจังหวัดที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดถึง 1,108,912 คน คิดเป็นร้อยละ 19.84 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.), 2563) จังหวัดกรุงเทพมหานครมีพื้นที่เพียง 1,569 ตารางกิโลเมตร ซึ่งน้อยที่สุดเป็นลำดับที่ 69 ของประเทศไทย จากการกระจุกตัวของประชากรที่อพยพเข้ามาเพื่อทำงาน ทำให้เกิดปัญหาระบบโครงข่ายคมนาคมขนส่งไม่สามารถรองรับการเจริญเติบโตและการเพิ่มจำนวนประชากรอย่างรวดเร็ว และตอบสนองอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่เดินทางถึง 18 ล้านเที่ยวต่อวัน การเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินจากแปลงเกษตรกรรมขนาดใหญ่มาเป็นการใช้ประโยชน์ที่ดินแบบเมือง โดยไม่มีการวางแผนรองรับอย่างเหมาะสมส่งผลให้พื้นที่ถนนในกรุงเทพฯ มีปริมาณต่ำกว่ามาตรฐานของความเป็นเมืองที่มีการเดินทางอย่างสะดวก (กรุงเทพฯ มีพื้นที่ถนนประมาณ ร้อยละ 10 พื้นที่ทั้งเมืองทั้งหมด ในขณะที่มหานครโตเกียว มีพื้นที่ถนนคิดเป็นร้อยละ 23 และมหานครนิวยอร์ก มีพื้นที่คิดเป็นร้อยละ 38) อีกทั้งประชาชนส่วนมากยังมีความต้องการในการใช้รถยนต์ส่วนตัว ระบบขนส่งมวลชนส่วนใหญ่ยังใช้เส้นทางร่วมกับรถยนต์ส่วนบุคคล ส่วนการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนบนรางมีเพียงร้อยละ 3 ของปริมาณการเดินทางทั้งหมด เนื่องจากโครงข่ายยังไม่ครบสมบูรณ์และขาดการวางแผนการจัดการแบบบูรณาการกับการเดินทางประเภทอื่น ๆ (ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร, 2564)

จากข้อมูลดังกล่าวทำให้การเดินทางของผู้สูงอายุลำบากมากขึ้น ทั้งการจราจรที่ติดขัด ความหนาแน่นของผู้คน สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เอื้ออำนวยในการเดินทาง ผู้สูงอายุเป็นวัยที่เข้าสู่ภาวะร่างกายอ่อนแอและเสื่อมถอย ความสามารถในการใช้ชีวิตประจำวันลดลง รวมถึงความสามารถในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ทำได้ลำบากมากขึ้น แต่ยังคงมีความต้องการในการเดินทางเท่าเดิม ทำให้การเดินทางหลาย ๆ รูปแบบต้องมีการสนับสนุนอย่างพิเศษ การเดินทางของผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก และมีความจำเป็นต้องเดินทางด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น การไปซื้อของใช้ประจำวัน การเดินทางไปทำงาน การไปโรงพยาบาล และการไปสถานที่ราชการ เป็นต้น ด้วยอายุที่มากขึ้นจนเข้าสู่วัยสูงอายุ ย่อมต้องประสบปัญหาในการขับเคลื่อนพาหนะด้วยตนเอง ผู้สูงอายุจึงจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุตรหลาน แต่ด้วยวัยของบุตรหลาน เป็นวัยที่ต้องออกไปทำงานเพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในครอบครัว จึงทำให้ผู้สูงอายุประสบปัญหาในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในปัจจุบันผู้สูงอายุต้องเลือกรูปแบบในการเดินทางแบบรถขนส่งสาธารณะมากขึ้น แต่ด้วยการเดินทางในจังหวัดกรุงเทพมหานครนั้นค่อนข้างลำบากสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากเป็นจังหวัดที่ประสบปัญหาการจราจรหนาแน่น จำนวนผู้คนที่ค่อนข้างคับคั่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุยังไม่เพียงพอ ผู้สูงอายุต้องประสบกับความยากลำบากในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุและเป็นอุปสรรคต่อผู้สูงอายุในการเข้าถึงบริการ ตลอดจนยังไม่มีนโยบาย ที่ให้ความสำคัญกับการจัดบริการขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุเป็นการเฉพาะ (ไพบจันท์ กุลชัย, 2558)

รูปแบบการเดินทางที่เป็นการขนส่งสาธารณะในปัจจุบันมีหลากหลาย การเลือกรูปแบบการเดินทางของแต่ละบุคคลก็แตกต่างกันออกไปตามลักษณะเฉพาะของบุคคลนั้น เช่น ความยากง่ายในการเข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการเดินทาง ข้อมูลข่าวสาร ความปลอดภัย และราคาค่าโดยสาร

เป็นต้น ซึ่งจากผลการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่องสถิติการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของคนกรุงเทพมหานคร พบว่า กรุงเทพมหานครมีส่วนของการใช้รถโดยสารสาธารณะ

รถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นรถไฟฟ้าสายแรกของประเทศไทย ดำเนินการบริหารงานโดย บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ความจุสูงแบบมาตรฐานสากล สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้มากกว่า 1,000 คนต่อขบวน ใช้มอเตอร์ไฟฟ้าในการขับเคลื่อน วิ่งบนรางคู่ยกระดับ แยกทิศทางไปและกลับ โดยมีรางป้อนกระแสไฟฟ้าอยู่ด้านข้าง (Third Rail System) ให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ใจกลางกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์รวม ของธุรกิจการค้า ย่านที่พักอาศัย และแหล่งช้อปปิ้งชั้นนำ เปิดให้บริการครั้งแรก เมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2542 ใน 2 เส้นทาง เส้นทางที่ 1 สายสุขุมวิท ได้รับชื่อพระราชทานว่า "รถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา สาย 1" มีระยะทาง 17 กิโลเมตร จากสถานีหมอชิตถึงสถานีอ่อนนุช และเส้นทางที่ 2 สายสีลม ได้รับชื่อพระราชทานว่า "รถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา สาย 2" มีระยะทาง 6.5 กิโลเมตร จากสถานีสนามกีฬาแห่งชาติถึงสถานีสะพานตากสิน ตลอดระยะเวลา 20 ปี ที่ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสเปิดให้บริการแก่ประชาชน ระบบรถไฟฟ้าเป็นขนส่งมวลชนที่ดีที่สุด และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นผู้นำในการให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ทันสมัย รวดเร็ว ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้ มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสาร อีกทั้งยังมีโครงการพัฒนาส่วนต่อขยายเพื่อขยายพื้นที่สำหรับการให้บริการและการเข้าถึงผู้โดยสารได้มากขึ้น โดยครอบคลุมการเดินทางถึง 3 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และปทุมธานี (บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2564)

แม้ว่ารถไฟฟ้าบีทีเอสจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ใน กรุงเทพมหานคร แต่การพัฒนาดังกล่าวยังไม่มีการมุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุมากนัก จากงานวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการเป็นกลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง 15-30 ปี ซึ่งเป็นคนวัยทำงานและวัยรุ่น (พรหมศิริ ปานเจริญ, 2561) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะเปรียบเทียบในการเลือกใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มคนสูงอายุ ว่ามีความแตกต่างอย่างไรกับกลุ่มคนทำงาน โดยเปรียบเทียบปัจจัยทางด้านการขนส่งสาธารณะของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยการวัดระดับการตัดสินใจและการให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวระหว่างกลุ่มคนที่ต่างวัย 2 กลุ่ม แล้วนำผลที่ได้จากงานวิจัยมาวิเคราะห์ว่าระดับการตัดสินใจและการให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่าง ๆ เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นสาเหตุให้ประชากรกลุ่มนี้มาใช้บริการไม่มากนัก อีกทั้งยังช่วยแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของกลุ่มคนทำงานซึ่งมาใช้บริการเป็นประจำ เพื่อให้จำนวนผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืนทั้งกลุ่มคนทำงานและกลุ่มผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านการขนส่งสาธารณะ (Public Transportation Factors) ระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มคนทำงาน ซึ่งแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

- 1) เปรียบเทียบปัจจัยด้านการเข้าถึงระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน

- 2) เปรียบเทียบปัจจัยด้านเวลาระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน
- 3) เปรียบเทียบปัจจัยด้านความสะดวกสบายระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน
- 4) เปรียบเทียบปัจจัยด้านราคาระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน
- 5) เปรียบเทียบปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน
- 6) เปรียบเทียบปัจจัยด้านความปลอดภัยระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน มีความแตกต่างกัน
2. ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านเวลาระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน มีความแตกต่างกัน
3. ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านความสะดวกสบายระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน มีความแตกต่างกัน
4. ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านราคาระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน มีความแตกต่างกัน
5. ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน มีความแตกต่างกัน
6. ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านความปลอดภัยระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน มีความแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยด้านการขนส่งสาธารณะระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน กรณีศึกษาเส้นทางเดินทางของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิธีในการวิจัยเป็นรูปแบบของการสำรวจ (Survey Research) ซึ่งการเก็บข้อมูลจะใช้เครื่องมือที่เรียกว่า แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการทางสถิติในการสรุปผลการวิจัย เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงานที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสีเขียวอ่อน (สายสุขุมวิท) โดยเลือกสถานีที่มีกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงานมาใช้บริการมากที่สุด 3 สถานี ได้แก่ สถานีสยาม สถานีโอโศก และสถานีหมอชิต เพื่อให้การตอบแบบสอบถามมีความแม่นยำมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงานที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรออกเป็น

กลุ่มย่อย ๆ หรือแบ่งเป็นชั้นภูมิก่อน โดยหน่วยประชากรในแต่ละชั้นภูมิจะมีลักษณะเหมือนกัน (Homogeneous) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของกลุ่ม ซึ่งในงานวิจัยนี้มีการแบ่งเป็นชั้นภูมิโดย 3 สถานีหลักที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดในปี 2561 และ 2562 ได้แก่ สถานีสยาม, สถานีโศก และสถานีหมอชิต แล้วคำนวณหาสัดส่วนผู้ใช้บริการของแต่ละสถานี

2) จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องจัดเก็บ เนื่องด้วยสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จึงไม่ทราบจำนวนประชากรที่มาใช้บริการในปัจจุบันได้แน่นอน ผู้วิจัยจึงขึ้นกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ที่ขนาดประชากร 100,000 คนไป

3) เมื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) ซึ่งเป็นการกำหนดกลุ่มย่อยตามต้องการ โดยอาศัยสัดส่วนขององค์ประกอบกลุ่มประชากรตามอายุ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ คือแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงานให้มีสัดส่วนเท่ากัน โดยแบ่งเป็นกลุ่มอายุไม่เกิน 59 ปี จำนวน 200 คน และกลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 200 โดยทำการเก็บข้อมูลประมาณ ตั้งแต่ 25 พฤษภาคม 2564 ถึง 30 มิถุนายน 2564 เวลา 8.00-19.00 น. ทุกวัน โดยเก็บแบบสอบถามเกิน 400 ชุด แล้วมาคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์และให้ได้ตามวัตถุประสงค์งานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยปัจจัยด้านการขนส่งสาธารณะ ที่มีอิทธิพลต่อระดับการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

2. ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเดินทาง โดยมุ่งเน้นประชากรศาสตร์ในปัจจัยด้านอายุของผู้ใช้บริการ เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของกลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มคนทำงาน

3. การสร้างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวในข้อ 1 และ 2 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

2. ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสหรืออ่าน แบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟังแล้วเลือกตามที่ตอบแบบสอบถามต้องการ ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ สถานีรถไฟฟ้าหลัก 3 สถานี ได้แก่ สถานีสยาม สถานีโศกและสถานีหมอชิต

3. นำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

1) ร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ อายุ รูปแบบที่อยู่อาศัย การมีรถยนต์ในครอบครอง และพฤติกรรมในการใช้บริการ

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในปัจจุบันด้านการขนส่งสาธารณะ ทั้ง 6 ปัจจัย

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing, H_0) ของงานวิจัยทั้ง 6 ด้านโดยใช้สถิติ t-Test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ (P-Value) ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ระหว่างกลุ่มคนทำงานและกลุ่มผู้สูงอายุ

กลุ่มคนทำงาน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 15-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.00 อาศัยอยู่คอนโด คิดเป็นร้อยละ 44.00 และส่วนใหญ่ไม่มีรถยนต์ในครอบครอง คิดเป็นร้อยละ 60.00

กลุ่มผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 60-64 ปี คิดเป็นร้อยละ 93.50 อาศัยอยู่บ้านที่มีสมาชิก 3 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.00 และส่วนใหญ่มีรถยนต์ในครอบครอง คิดเป็นร้อยละ 81.00

2) พฤติกรรมการใช้บริการของผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ระหว่างกลุ่ม คนทำงานและกลุ่มผู้สูงอายุ

กลุ่มคนทำงาน ส่วนใหญ่ เดินทางมายังสถานีต้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยรถสาธารณะไม่ประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 77.00 ใช้บริการ 8 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 71.50 ใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 65.50 ใช้บริการช่วงเร่งด่วนตอนเช้า เวลา 07.00-09.00 น. คิดเป็นร้อยละ 59.50 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปสถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.55 และเดินทางออกจากสถานีปลายทาง ไปยังจุดหมายปลายทาง โดยรถสาธารณะไม่ประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 48.50

กลุ่มผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ เดินทางมายังสถานีต้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยรถสาธารณะประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 51.50 ใช้บริการ 5-8 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 84.00 ใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 65.50 ใช้บริการช่วงเร่งด่วนตอนเย็น เวลา 17.00-19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปสถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเดินทางออกจากสถานีปลายทาง ไปยังจุดหมายปลายทาง โดยรถสาธารณะประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 79.50

ผลการสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านขนส่งสาธารณะ ระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มคนทำงาน และเพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยทั้ง 6 ปัจจัย โดยใช้สถิติ t-Test สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการเข้าถึง (Accessibility)

กลุ่มคนทำงาน จากผลการศึกษา ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสรายข้อพบว่า ความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง หลังจากออกจากสถานี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.88 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก รองลงมา ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานีต้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความสะดวกในการใช้ทางเดินลอยฟ้า (Sky walk) ในการเดินทางออกจากสถานี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความสะดวกในการใช้ทางเดินลอยฟ้า (Sky walk) ของสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ในการเดินทางเข้าถึงสถานี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความสะดวกในการใช้ลิฟท์หรือบันไดเลื่อน ของสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ในการเดินทางออกจากสถานี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และความสะดวกในการใช้ลิฟท์หรือบันไดเลื่อน ในการเดินทางเข้าถึงสถานี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

กลุ่มผู้สูงอายุ จากผลการศึกษา ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการ

รถไฟฟ้าบีทีเอส รายข้อพบว่า ความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง หลังจากออกจากสถานี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.83 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก รองลงมา ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานีต้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความสะดวกในการใช้ทางเดินลอยฟ้า (Sky walk) ของสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ในการเดินทางเข้าถึงสถานี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความสะดวกในการใช้ทางเดินลอยฟ้า (Sky walk) ในการเดินทางออกจากสถานี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความสะดวกในการใช้ลิฟท์หรือบันไดเลื่อน ของสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ในการเดินทางออกจากสถานี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และความสะดวกในการใช้ลิฟท์หรือบันไดเลื่อน ในการเดินทางเข้าถึงสถานี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

2) ปัจจัยด้านเวลา (Time)

กลุ่มคนทำงาน จากผลการศึกษา ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสรายข้อพบว่า ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างสถานีต้นทางไปยังสถานี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.54 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก รองลงมา ระยะเวลาในการรอขึ้นรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และระยะเวลาในการรอเพื่อซื้อบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

กลุ่มผู้สูงอายุ จากผลการศึกษา ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการ

รถไฟฟ้าบีทีเอสรายข้อพบว่า ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างสถานีต้นทางไปยังสถานี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.64 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก รองลงมา ระยะเวลาในการรอขึ้นรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และระยะเวลาในการรอเพื่อซื้อบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

3) ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย (Convenience)

กลุ่มคนทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า ระดับการตัดสินใจในการใช้ บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสรายข้อพบว่า ความหนาแน่นภายในรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.05 รองลงมา ความต้องการที่จะได้นั่งในรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.98 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความหนาแน่นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสบริเวณชานชาลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความสะอาดโดยรวม

ของบริเวณพื้นที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความสะดวกที่ท่านได้รับในการใช้บริการห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา การให้บริการของพนักงานสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความสะดวกในการซื้อบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และจำนวนที่นั่งรอรถไฟฟ้าบีทีเอส บริเวณชานชาลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

กลุ่มผู้สูงอายุ จากผลการศึกษา ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอสรายข้อพบว่า ความต้องการที่จะได้นั่งในรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.97 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก รองลงมา ความหนาแน่นภายในรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความหนาแน่นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสบริเวณชานชาลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความสะอาดโดยรวมของบริเวณพื้นที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความสะดวกที่ท่านได้รับในการใช้บริการห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา การให้บริการของพนักงานสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา ความสะดวกในการซื้อบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และจำนวนที่นั่งรอรถไฟฟ้าบีทีเอส บริเวณชานชาลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

4) ปัจจัยด้านราคา (Price)

กลุ่มคนทำงาน จากผลการศึกษา ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอสรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางออกจากสถานีปลายทาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.35 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก รองลงมา อัตราค่าโดยสารของรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังสถานีต้นทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

กลุ่มผู้สูงอายุ จากผลการศึกษา ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอสรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางออกจากสถานีปลายทาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.41 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก รองลงมา อัตราค่าโดยสารของรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังสถานีต้นทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

5) ปัจจัยด้านความปลอดภัย (Safety)

กลุ่มคนทำงาน จากผลการศึกษา ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอสรายข้อพบว่า ความปลอดภัยโดยรวม ขณะโดยสารบนรถไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.92 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก รองลงมา ความปลอดภัยโดยรวม เมื่อเดินทางมาถึงจุดเริ่มต้นของสถานีรถไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา มาตรการป้องกัน COVID-19 ของบริเวณพื้นที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และความปลอดภัยโดยรวม เมื่อเดินทางออกจากตู้โดยสารของรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

กลุ่มผู้สูงอายุ จากผลการศึกษาระดับการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสรายข้อพบว่า ความปลอดภัยโดยรวม ขณะโดยสารบนรถไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.93 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก รองลงมา ความปลอดภัยโดยรวม เมื่อเดินทางมาถึงจุดเริ่มต้นของสถานีรถไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ลำดับถัดมา มาตรการป้องกัน COVID-19 ของบริเวณพื้นที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และความปลอดภัยโดยรวม เมื่อเดินทางออกจากตู้โดยสารของรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

6) ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร (Information)

กลุ่มคนทำงาน จากผลการศึกษาระดับการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสรายข้อพบว่า อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook หรือ Twitter มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.47 และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.47 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก รองลงมา ป้ายโฆษณากลางแจ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ลำดับถัดมา โทรศัพท์และวิทยุ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.28 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ลำดับถัดมา หนังสือพิมพ์/นิตยสาร/สื่อสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.28 อยู่ในเกณฑ์ ระดับปานกลาง ลำดับถัดมา ญาติ/เพื่อน/คนรู้จัก/บุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และ E-mail (จดหมายข่าวออนไลน์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

กลุ่มผู้สูงอายุ จากผลการศึกษาระดับการตัดสินใจในการใช้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอสรายข้อพบว่า อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook หรือ Twitter มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.48 และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.48 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก รองลงมา โทรศัพท์และวิทยุ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.38 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ลำดับถัดมา ป้ายโฆษณา กลางแจ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ลำดับถัดมา หนังสือพิมพ์/นิตยสาร/สื่อสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ลำดับถัดมา ญาติ/เพื่อน/คนรู้จัก/บุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และ E-mail (จดหมายข่าวออนไลน์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึง ระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงานไม่แตกต่างกันทุกรายข้อ อภิปรายว่า ในปัจจุบันระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้มีการพัฒนาการเชื่อมต่อกับอาคารและสถานที่โดยรอบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างสะดวกมากขึ้นอีกทั้งยังมีตัวเลือกในการเดินทางทั้ง รถสาธารณะ ประจำทางและไม่ประจำทางที่เชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส จึงทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มคนทำงานและกลุ่มผู้สูงอายุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการเข้าถึง ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาของ ศิริชัย ศรีความเจริญ (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการ เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การตัดสินใจในการ

เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในรายชื้อสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการเชื่อมต่อกับอาคารและสถานที่โดยรอบ และการจัดให้มีลิฟต์หรือบันไดเลื่อนให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการเข้าถึงรายชื้อ พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน คือในกลุ่มผู้สูงอายุให้ความสำคัญไม่มากนักกับการใช้ลิฟต์หรือบันไดเลื่อนในการเดินทางเข้าถึงสถานี เนื่องจากหลีกเลี่ยงการเดินทางในช่วงเร่งด่วนเช้าซึ่งเป็นช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จึงได้รับความสะดวกในการใช้ลิฟต์และบันไดเลื่อน โดยที่ให้ความสำคัญมากกับความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางหลังจากออกจากสถานี เนื่องจากในแต่ละสถานีมีสิ่งอำนวยความสะดวกและทางออกที่แตกต่างกัน จึงเกิดความกังวลใจในการเดินทางออกจากสถานี ส่วนกลุ่มคนทำงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับการใช้ลิฟต์หรือบันไดเลื่อนในการเดินทางเข้าถึงสถานีมากนัก เนื่องจากมีการเดินทางเป็นประจำและอยู่ในวัยที่ไม่จำเป็นต้องใช้สิ่งอำนวยความสะดวกจึงใช้บันไดในการเดินขึ้นลงสถานีเพื่อความรวดเร็ว โดยที่ให้ความสำคัญมากกับความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางหลังจากออกจากสถานี เนื่องจากมีความเหนื่อยล้าจากการทำงานและมีภารกิจในครอบครัวที่ต้องดูแล จึงต้องการไปถึงที่หมายให้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านเวลา ระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงานไม่แตกต่างกันทุกรายชื้อ อภิปรายว่า ในปัจจุบันมีประชากรอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อที่จะเข้ามาสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว ดังนั้นการเดินทางจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อทุกอาชีพอย่างมาก จากปัญหาการจราจรที่หนาแน่นบนท้องถนนนั้น การใช้วิธีการเดินทางอย่างระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสจึงเป็นตัวเลือกสำคัญ ที่ช่วยให้การเดินทางมีความรวดเร็วและช่วยลดเวลาในการเดินทาง อีกทั้งระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสยังมีความตรงต่อเวลาของขบวนรถ และมีความเหมาะสมของเที่ยวรถเพื่อรองรับการใช้บริการของผู้มาใช้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มคนทำงานและกลุ่มผู้สูงอายุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับ วริศรา เจริญศรี (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า อายุกับการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสัมพันธ์กัน หรือช่วงอายุที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกันในการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส แต่มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์ (2556) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรม ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระหว่าง บริษัท รถไฟฟ้า รฟท.จำกัด (รฟท.:ARL) บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส: BTS) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.: MRT). พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของกลุ่มที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสนั้น มีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของการให้บริการ และความเพียงพอของขบวนรถในการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการในกลุ่มรถไฟฟ้ามหานครและรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

เมื่อพิจารณาในปัจจัยรายชื้อของปัจจัยด้านเวลา พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและคนทำงาน คือกลุ่มคนทำงานมีระดับการตัดสินใจต่อปัจจัยรายชื้อไม่แตกต่างกัน โดยที่กลุ่มผู้สูงอายุ ให้ความสำคัญรายชื้อระยะเวลาในการเดินทางระหว่างสถานีต้นทางไปยังสถานีปลายทาง มากกว่ากลุ่มคนทำงาน ในการใช้บริการรถไฟฟ้าแต่ละครั้ง ไม่สามารถได้รับที่นั่งทุกครั้งที่ได้รับบริการ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังมีจำนวนที่นั่งอย่างจำกัด กลุ่มผู้สูงอายุต้องการใช้เวลาน้อยที่สุดขณะโดยสารบนขบวนรถไฟฟ้า เพราะไม่สามารถยืนจับราวหรือเสาเมื่อขบวนรถไฟฟ้าวิ่งด้วยความเร็วสูงได้นาน

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงาน ไม่แตกต่างกัน 7 รายข้อ และต่างต่างกัน 1 รายข้อ ในปัจจัยด้านความสะดวกสบาย รายข้อ ความหนาแน่นภายในรถไฟฟ้าบีทีเอส อภิปรายว่า เนื่องจากในปัจจุบันรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นจุดให้บริการซื้อตั๋วอัตโนมัติ จุดพักคอยบริเวณชานชาลา จุดเชื่อมต่ออาคาร ความเพียงพอต่อขบวนรถในการให้บริการ และความรวดเร็วของกระบวนการในการให้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มคนทำงานและกลุ่มผู้สูงอายุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความสะดวกสบายไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ยุวดี วรสิทธิ์. (2563) ศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีช่วงอายุต่างกัน จะมีความความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาผลสมมติฐานรายข้อความหนาแน่นภายในรถไฟฟ้าบีทีเอสระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธาวิการินทร์ (2563) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อจำนวนเที่ยวที่เปิดให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงถึงอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อจำนวนเที่ยวที่เปิดให้บริการหรือปริมาณผู้ใช้บริการบนขบวนรถไฟฟ้าแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาในปัจจัยรายข้อของปัจจัยด้านความสะดวกสบาย (Convenience) พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและคนทำงาน ในรายข้อ ความหนาแน่นภายในรถไฟฟ้า พบว่ากลุ่มคนทำงานให้ความสำคัญอย่างมากกับความหนาแน่นภายในรถไฟฟ้า เนื่องจากภายในขบวนรถจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุหรือคนพิการเท่านั้น ทำให้ในกลุ่มคนทำงานตระหนักดีว่าหากเห็นจำนวนผู้โดยสารปริมาณมากตนต้องยืนและไม่ได้ที่นั่งอย่างแน่นอน และหากสถานีปลายทางไกลกับสถานีต้นทางมากก็อาจจะตัดสินใจไม่ใช้บริการขบวนรถเที่ยวปัจจุบันหรือไม่ใช้บริการในวันนั้น

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านราคา ระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงานไม่แตกต่างกันทุกรายข้อ อภิปรายว่า ในปัจจุบันการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในประเทศไทย ไม่เพียงแต่รถไฟฟ้าบีทีเอสเท่านั้น แต่ระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ ก็มีการพัฒนามากขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นกัน ทำให้ผู้ใช้บริการมีตัวเลือกในการเลือกระบบที่ใช้ในการเดินทางมากขึ้นและสามารถหาผู้ให้บริการที่ให้ผลประโยชน์ทั้งเรื่องการเดินทางและราคาที่เหมาะสมได้ ดังนั้นหากผู้ใช้บริการที่ใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสในการเดินทางหลัก จึงไม่ได้ให้ความสำคัญมากที่สุดปัจจัยด้านราคามากเท่าปัจจัยด้านอื่น ๆ เนื่องจากทราบราคาที่เหมาะสมของอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส ส่วนราคาในการเดินทางเพื่อมาสถานีต้นทางและปลายทางนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้วางแผนการเดินทางก่อนล่วงหน้าว่าต้องเดินทางมาด้วยรูปแบบใดและมีค่าใช้จ่ายเท่าไร จึงทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มคนทำงานและกลุ่มผู้สูงอายุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาไม่แตกต่างกัน เพราะมีความเห็นว่ยังไม่มียุติบายและไม่สามารถปรับเปลี่ยนราคาได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิศรา เจริญศรี (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความพึงพอใจต่อด้านราคาโดยสารของรถไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในปัจจัยรายชื่อของปัจจัยด้านราคา พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและคนทำงาน คือในกลุ่มคนทำงานถึงแม้ในงานวิจัยอื่น พบว่าคนส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยด้านราคานี้ก็ไม่ได้มีผลมากที่สุดในการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า เนื่องจากในกลุ่มคนทำงานใช้ระบบรถไฟฟ้าเป็นการเดินทางหลักเพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรที่ติดขัด อีกทั้งยังอยู่ใกล้แหล่งพักอาศัยของตนเอง จึงประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาถึงสถานีต้นและในการเดินทางออกจากสถานีปลายทาง ส่วนในกลุ่มผู้สูงอายุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าส่วนใหญ่นั้นมีรถยนต์ในครอบครองซึ่งการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า อีกทั้งในบางรายต้องให้ลูกหลานเป็นผู้ขับมาส่งในสถานที่ที่ต้องการไป

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านความปลอดภัย ระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงานไม่แตกต่างกันทุกรายข้อ อภิปรายว่า เนื่องจากรถไฟฟ้าบีทีเอส ถือได้ว่าเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความปลอดภัยสูง โดยนับตั้งแต่วันแรกที่เปิดให้บริการจนถึงปัจจุบัน ยังไม่มีรายงานอุบัติเหตุร้ายแรงที่ส่งผลกระทบต่อผู้โดยสาร ซึ่งปัจจุบันรถไฟฟ้าบีทีเอสได้พัฒนาเข้าสู่ระบบการจัดการความปลอดภัย ตามมาตรฐาน BPM (Best Practice Model) ของ Ricardo Rail (RR) ซึ่งเป็นบริษัทที่เชี่ยวชาญด้านการขนส่งระบบรางและได้เข้าสู่ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001) ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเกณฑ์มากที่สุดต่อปัจจัยด้านความปลอดภัย จึงได้เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าและมีความมั่นใจมากกว่าการเดินทางด้วยรถสาธารณะรูปแบบอื่น จึงทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มคนทำงานและกลุ่มผู้สูงอายุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริศรา เจริญศรี (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ภายในห้องโดยสารและชานชาลาของรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก กล่าวได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความปลอดภัยในการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในระดับมากจึงเชื่อมั่นในการใช้บริการ

เมื่อพิจารณาในปัจจัยรายชื่อของปัจจัยด้านความปลอดภัย พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและคนทำงาน คือในกลุ่มผู้สูงอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยรายชื่อ มาตรการป้องกัน COVID-19 ของบริเวณพื้นที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส เนื่องด้วยการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ในปัจจุบันค่อนข้างอันตราย อีกทั้งในกลุ่มผู้สูงอายุยังเสี่ยงต่อการติดเชื้อได้สูงกว่ากลุ่มคนทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มคนทำงานไม่แตกต่างกันทุกรายข้อ อภิปรายว่า ในปัจจุบันปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่ว่าจะเป็นวิธีการใช้บริการรถไฟฟ้าหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการใช้โทรศัพท์หรือคอมพิวเตอร์ผ่านสื่อออนไลน์ในการค้นหาข้อมูลช่องทางเดียวกัน ซึ่งทางบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือรถไฟฟ้าบีทีเอสได้จัดทำเว็บไซต์ที่ช่วยกระจายข้อมูลข่าวสารของการให้บริการและเป็นช่องทางโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงข่าวสารขององค์กรไว้อย่างดี จึงทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มคนทำงานและกลุ่มผู้สูงอายุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาในปัจจัยรายชื่อของปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและคนทำงาน คือ กลุ่มคนทำงานให้ความสำคัญในการรับข้อมูลผ่านทางโทรทัศน์และวิทยุ น้อยกว่ากลุ่มผู้สูงอายุแสดงถึงกลุ่มผู้สูงอายุ ยังคงใช้ช่องทางโทรทัศน์และวิทยุ ในการรับฟังข่าวสารทั้งการดูละครหรือรับฟังข่าวต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยในการนำไปใช้ประโยชน์

1) ปัจจัยด้านการเข้าถึง ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ควรให้ความสำคัญกับลิฟท์ บันไดเลื่อน ของสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส เนื่องจากลิฟท์สำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ ยังไม่สามารถให้บริการได้ในทุกสถานี

2) ปัจจัยด้านเวลา ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ควรให้ความสำคัญกับระบบออกตั๋วโดยสารที่มีความสะดวก รวดเร็วและใช้งานง่าย จึงควรจัดบุคลากรให้มีจำนวนที่เหมาะสมและเพียงพอใจต่อการให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วนเช้าและเวลาเร่งด่วนเย็น

3) ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ควรให้ความสำคัญกับช่องทางในการซื้อบัตร โดยเพิ่มพื้นที่สำหรับการต่อแถวเพื่อซื้อตั๋วโดยสารให้มากขึ้น เพื่อลดความแออัด นอกจากนี้ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับความสะอาดในทุกจุดการให้บริการของสถานี และเสริมมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค Covid-19 อย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้มาใช้บริการ

4) ปัจจัยด้านราคา ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ควรให้ความสำคัญกับอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยใช้นโยบายการกำหนดอัตราการใช้บริการไม่ให้มีระดับที่สูงมากตามระยะทางหรือลักษณะการใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการในทุกระดับรายได้สามารถใช้บริการได้ และควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ เป็นระยะเพื่อส่งเสริมปริมาณการใช้บริการให้มากขึ้น

5) ปัจจัยด้านความปลอดภัย ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัย บริเวณชานชาลาและทางเดินเข้า-ออกจากรถไฟฟ้าบีทีเอส ให้มากขึ้น แม้ว่าการเกิดอุบัติเหตุบนขบวนรถโดยสารจะไม่เคยเกิดขึ้นและมีมาตรการที่เคร่งครัดอยู่แล้ว แต่เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความแออัด บริเวณชานชาลา ทางเดินเข้า-ออกสถานี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่คาดว่าจะเกิดความไม่ปลอดภัยได้ ดังนั้นควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลในส่วนดังกล่าวเพิ่มเติม

6) ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร บริษัทฯ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอส ในสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีผู้คนใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารของรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่น วิธีในการใช้บริการ จุดเชื่อมต่อระหว่างรถสาธารณะอื่นกับรถไฟฟ้าบีทีเอส เส้นทางให้บริการ ราคาค่าโดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

1) ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมด้วย โดยสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส จากกลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกที่มีความละเอียดมากขึ้น

2) ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ของผู้ที่ไม่ได้เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นการเดินทางหลักหรือไม่เลือกที่จะใช้บริการ

3) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส ที่ครอบคลุมมากขึ้น

4) ควรทำการทบทวนการศึกษาเป็นระยะเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความทันสมัยในเชิงเปรียบเทียบที่สามารถมาใช้ในการประโยชน์และตรงกับความต้องการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสในปัจจุบันมากขึ้น

ข้อจำกัดของงานวิจัย

1) กลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยส่วนใหญ่มีอายุ 60-64 ปี ซึ่งเริ่มเข้าสู่วัยเกษียณอายุไม่นาน ลักษณะทางกายภาพและการใช้ชีวิตประจำวันยังไม่แตกต่างจากกลุ่มคนทำงาน ดังนั้นผลการวิจัยระหว่างกลุ่มคนทั้ง 2 กลุ่ม จึงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2) เนื่องด้วยสถานการณ์ COVID-19 ในปัจจุบันส่งผลต่อระดับการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ จึงทำให้ผลการวิจัยแตกต่างไปจากสถานการณ์ปกติ

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). *จำนวนประชากรจากการทะเบียนจำแนกตามอายุ เพศ ภาค และจังหวัด ปี พ.ศ. 2563*. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2563, จาก http://statbbi.nso.go.th/staticreport/Page/sector/TH/report/sector_01_11101_TH_.xlsx
- บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2564). *ประวัติความเป็นมา*. ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2564. จาก <https://www.bts.co.th/info/info-history.html>
- พรหมศิริ ปานเจริญ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 4(2), 1-10.
- เมธาวี การินทร์. (2563). *ศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2563 จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat16/6114060110.pdf>
- ยุวดี วรสิทธิ์. (2559). ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 13(1), 24-42
- วิศรา เจริญศรี. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส*. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2563 จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5904010310_8260_7223.pdf
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2562). การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย: มายาคติในการใช้สูตรของทาโร ยามาเน และเกรงซี-มอร์แกน. *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 6(1), 28-58.
- ไวพจน์ กุลาชัย. (2558). ระบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ นโยบายที่ถูกเมิน. *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 26(3), 140-150. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2563 จาก <https://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/index>
- ศิริชัย ศรีความเจริญ. (2561). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2563 จาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/3175>

ศิริพงศ์ พงษ์พันธ์. (2559). พฤติกรรม ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระหว่าง บริษัท รถไฟฟ้า รฟท.จำกัด (รฟท.:ARL) บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) (บีทีเอส: BTS) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.: MRT). *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(3), 184-199.