

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า (UBU Trams) ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีและเพื่อปรับปรุงการบริการให้เกิดความเหมาะสม โดยศึกษาถึงผลกระทบของคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำไปพัฒนาและปรับปรุงในส่วนที่ก่อให้เกิดปัญหา ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างจากมาตรวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ร่วมกับการรับรู้ประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 300 คน ($n=300$) แบ่งเป็นผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ 100 คน และผู้เคยใช้บริการ 200 คน โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ในการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความเข้าใจ (ค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์แบบมาตรฐาน = 1.911) ปัจจัยด้านการรับรู้ประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์แบบมาตรฐาน = 0.355) ปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (ค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์แบบมาตรฐาน = 0.222) ปัจจัยด้านการประกันคุณภาพ (ค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์แบบมาตรฐาน = 0.121) และปัจจัยด้านการตอบสนอง (ค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์แบบมาตรฐาน = -1.289) เห็นได้ว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของรถโดยสารอย่างมีนัยสำคัญและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วย บ่งชี้ให้เห็นว่าการปรับปรุงให้รถไฟฟ้ามีเส้นทางเดินรถที่เหมาะสม, รถไฟฟ้ามีความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาก, รถไฟฟ้าช่วยลดการปล่อยแก๊สคาร์บอนไดออกไซด์จากการจราจรทางถนน, คนขับมีพฤติกรรมที่ซื่อสัตย์สุภาพ รอจนแน่ใจว่าผู้โดยสารขึ้น-ลงรถอย่างปลอดภัย, ความสุภาพและความเป็นมิตรของคนขับ และการรับฟังปัญหาและความพร้อมในการปรับเปลี่ยนของบริการ UBU Trams เพื่อประโยชน์แก่ผู้โดยสารเป็นหลัก จะช่วยเพิ่มคุณภาพการบริการและความพึงพอใจที่ผู้โดยสารรับรู้ได้ ผลการวิเคราะห์สามารถประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดนโยบายเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของรถโดยสารไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ABSTRACT

This study aims to examine the factors influencing the perception of service quality and passenger satisfaction with the UBU Trams at Ubon Ratchathani University, and to improve the service for better suitability. The study investigates the impact of service quality on passenger satisfaction and applies the findings to address any issues that arise. The researcher collected data through a structured questionnaire based on the SERVQUAL service quality measurement model, combined with passengers' perceptions of the environmental performance of the service, as well as their satisfaction. A total of 300 respondents (n=300) participated, with 100 individuals who had never used the service and 200 individuals who had used the service. Structural Equation Modeling (SEM) was used to analyze the causal relationships. The study found that the factor with the highest level of passenger satisfaction was empathy (standardized coefficient = 1.911), followed by perceived environmental performance (standardized coefficient = 0.355), tangibles (standardized coefficient = 0.222), assurance (standardized coefficient = 0.121), and responsiveness (standardized coefficient = -1.289). These factors significantly influenced the service quality of the tram and passenger satisfaction. The results indicate that improvements to the tram's routes, making the trams more environmentally friendly, reducing carbon dioxide emissions from road traffic, ensuring drivers exhibit polite behavior, waiting to ensure passengers board and disembark safely, as well as improving the drivers' courtesy and friendliness, and being responsive to passengers' issues and service modifications, will enhance the perceived service quality and satisfaction. The analysis results can be applied to develop policies for further improving the service quality of Ubon Ratchathani University's electric bus system.