

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT
สายฉลองรัชธรรม

Quality of Service affecting passengers' satisfaction of M.R.T.
Chalong Ratchadham Line

พัชนี อัสวเหม¹ ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ²

Patchanee Asavahame, Chinnaso Visitnitikija

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) คุณภาพในการให้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม 2) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม 3) คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ใช้แบบสอบถาม 400 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 20-30 ปี ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปริณญาตรี รายได้ 20,000-30,000 บาท/เดือน ขึ้น-ลง รถไฟฟ้าที่สถานีเตาปูน-สถานีวงศ์สว่าง ใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการสำคัญมาก คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ ควรตรวจสอบระบบเดิมเงิน เครื่องจำหน่ายตั๋วให้เพียงพอ เพิ่มช่องทาง/เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์วางตำแหน่งที่ชัดเจนและนำเสนอตัวโดยสารรถไฟฟ้าราคาพิเศษวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น.

คำสำคัญ (Keywords) : คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; รถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

Abstract

This study aims: 1) to study the service quality of M. R. T. Chalong Ratchadham Line; 2) to study the satisfaction on services of M.R.T. Chalong

Received: 2021-09-12 Revised: 2021-10-11 Accepted: 2021-10-13

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Student Master of Business Administration, Kasem Bundit University. E-mail : Patchanee32@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Advisor Master of Business Administration, Kasem Bundit University. E-mail : Chinnaso12@gmail.com

Ratchadham Line; and 3) to find the service quality influencing the satisfaction of M.R.T. Chalong Ratchadham Line. 400 questionnaires were used as a research tool to collect data. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The results showed that the majority of respondents were female, aged 20 to 30. Most of them were civil servants/ state enterprise employees with a bachelor's degree, and their monthly income with 20,000- 30,000 baht. They took the skytrain at Tao-Poon station and got off at Wong Sawang station with a MRT card. The service quality and satisfaction were at very important level, such as the concrete aspects, trustworthy service, responsiveness, assurance, and empathy. They influenced the satisfaction with statistical significance at the level of .05. Suggestively, the prepaid service system should be monitored regularly: the ticket vending machines should be provided enough for the skytrain users. Also, the entrance lanes should be added; the announcement signages should be conspicuously positioned; and there should be a special MRT card promotion for weekday between 9 a.m. to 4 p.m.

Keywords: service quality; Satisfaction; M.R.T. Chalong Ratchadham Line

บทนำ (Introduction)

การคมนาคมขนส่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการการขับเคลื่อนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ระบบคมนาคมขนส่งที่ดีทันสมัยและมีประสิทธิภาพเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทุกคนให้สามารถเดินทางได้สะดวกรวดเร็ว ที่ผ่านมามีกระทรวงคมนาคมดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลด้วยการขับเคลื่อนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศสามารถรองรับการขนส่งและการเดินทางต่อเนื่องหลายรูปแบบได้อย่างไร้รอยต่อ และการแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดในพื้นที่เขตเมือง (กระทรวงคมนาคม, 2562) ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรและการขยายตัวของเมือง ทำให้ปัญหาการจราจรทวีความรุนแรงมากขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชากร ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนจึงเป็นระบบขนส่งสาธารณะอีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยลดเวลาการเดินทางและลดปัญหาการจราจร

เพื่อเป็นการรองรับการขยายตัวของเมืองออกสู่เขตปริมณฑลมากขึ้น กระทรวงคมนาคมโดยสำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร และแผนการจราจรดำเนินการศึกษาเส้นทางรถไฟฟ้าเพิ่มขึ้น เพื่อบรรจุลงใน “แผนแม่บทการขนส่งมวลชนระบบรางในเขตกรุงเทพมหานครและพื้นที่ต่อเนื่อง ระยะที่สอง” หรือ M-Map Phase 2 จะเน้นการพัฒนาเส้นทางสายรองเพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองและป้อนผู้โดยสารสู่เส้นทางสายหลักของกรุงเทพมหานครทั้ง 7 เส้นทาง

ได้แก่ รถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท สายสีลม รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล สายฉลองรัชธรรม รถไฟฟ้าชานเมือง สายสีแดงอ่อน สายสีแดงเข้ม และรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยาน (วิกิพีเดีย, รถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล, 2564)

กระทรวงคมนาคม โดยสำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้พัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบัน ได้เปิดให้บริการรถไฟฟ้าแล้วทั้งหมดอีก 5 สายทาง ได้แก่ รถไฟฟ้าสายสีเขียวเข้ม (ช่วงหมอชิต-แครี่) รถไฟฟ้าสายสีเขียวอ่อน (ช่วงสนามกีฬาแห่งชาติ-บางหว้า) รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน (ช่วงหัวลำโพง-บางซื่อ) รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ช่วงพญาไท-สุวรรณภูมิ) และรถไฟฟ้าสายสีม่วง (ช่วงบางใหญ่-เตาปูน) ประกอบด้วย สถานีที่ให้บริการทั้งสิ้น 77 สถานี ระยะทางรวม 107.8 กิโลเมตร (สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, แผนแม่บทขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (พื้นที่ต่อเนื่อง) ระยะที่ 2 พ.ศ. 2561)

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้เป็นผู้ดำเนินการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรที่ยังส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะแทนการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล สร้างโอกาสในภาคเศรษฐกิจและสังคมผ่านการคมนาคมที่สะดวกและรวดเร็ว โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม เริ่มดำเนินการก่อสร้างในปี พ.ศ. 2552 และดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จในปี 2559 โดยได้รับพระราชทานชื่อเส้นทางรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ ว่า “ฉลองรัชธรรม” ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Chalong Ratchadham” ซึ่งมีความหมายว่า “เฉลิมฉลองพระราชที่ปกครองโดยธรรม” โดยเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2559 และเมื่อวันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2559 เปิดการเดินรถไฟฟ้าดังกล่าวอย่างเป็นทางการ โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม เป็นโครงสร้างทางวิ่งยกระดับตลอดสาย มีระยะทางรวมประมาณ 23 กิโลเมตร จำนวน 16 สถานี เส้นทางเริ่มจากบริเวณคลองบางไผ่ จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นที่ตั้งของศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า วิ่งไปตามถนนวงแหวนรอบนอก (ฝั่งตะวันตก) กาญจนาภิเษก เลี้ยวซ้ายเข้าถนนรัตนธิเบศร์ ตรงไปข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณสะพานพระนั่งเกล้า ก่อนถึงสี่แยกแครายจะเลี้ยวขวาเข้าถนนติวานนท์ จากนั้นเลี้ยวซ้ายเข้าถนนกรุงเทพ - นนทบุรี แล้วไปสิ้นสุดที่บริเวณแยกเตาปูน กรุงเทพมหานคร (โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม, สุจิตร์, 2559)

ปัจจุบันระบบการขนส่งมวลชนโดยรถไฟฟ้ากลายเป็นระบบการเดินทางที่สำคัญในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เนื่องจาก ปัญหาการจราจรที่ทวีความรุนแรง การเดินทางระบบขนส่งมวลชนโดยรถไฟฟ้าเป็นหนึ่งในทางเลือกที่สามารถหลีกเลี่ยงการจราจรที่ติดขัดในเมืองได้เป็นอย่างดี การเดินทางที่รวดเร็วจึงตอบโจทย์ในการใช้ชีวิตของประชากรในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ซึ่งมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ต่อ

การให้บริการรถไฟฟ้า เพื่อรองรับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพบริการรถไฟฟ้า MRT สร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

MRT สายฉลองรัชธรรม

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

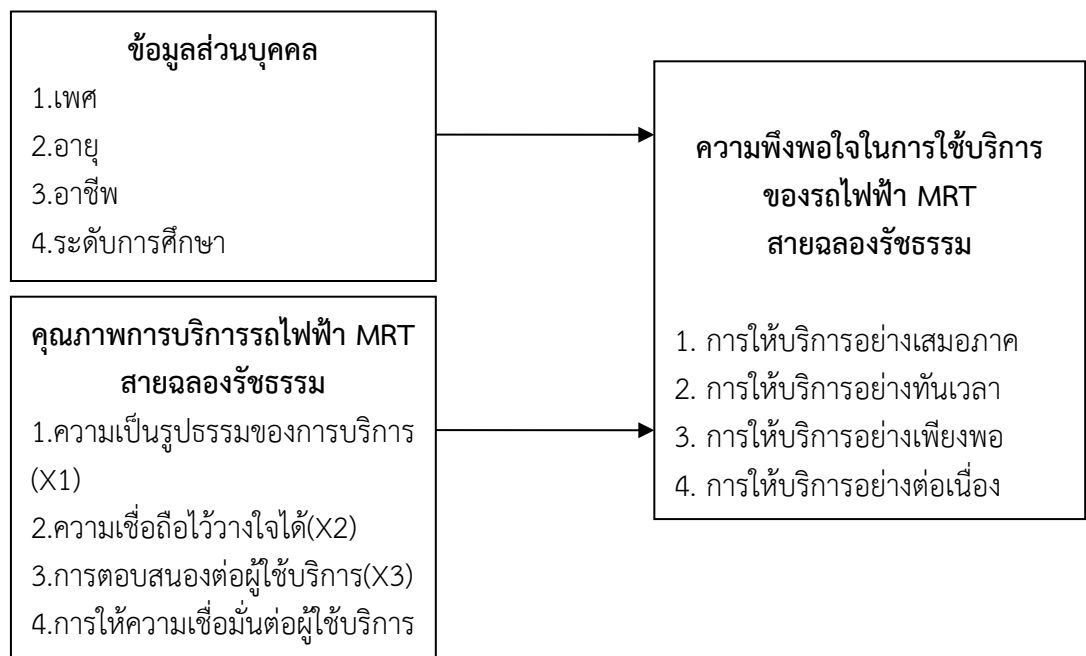
คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Method)

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของรถไฟฟ้า สายฉลองรัชธรรม ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้า สายฉลองรัชธรรม และคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม ข้อมูลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ได้กำหนดวิธีการในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา บทความวิจัยฉบับนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม เลือกตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด การศึกษาในครั้งนี้ ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ของ W.G.Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการคำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย แต่ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ผู้ศึกษาจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ราย

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานีรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม จำนวน 16 สถานี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มต้นเดือน มิถุนายน 2564 – กันยายน 2564

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบบสอบถามของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ที่สร้างขึ้นเองจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามในเรื่องเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีระดับการวัดดังนี้ เพศ อาชีพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับหรืออันดับ (Ordinal Scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณ คือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 8 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง สำคัญมากที่สุด

ระดับ 4	หมายถึง	สำคัญมาก
ระดับ 3	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	สำคัญน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	พอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่างๆ ทั้งตำรา เอกสาร และผลการศึกษาวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย และรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 คุณภาพในการให้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยวิธีการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ขึ้นรถไฟฟ้าที่สถานีเตาปูน ลงรถไฟฟ้าที่สถานีวงศ์สว่าง ใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้า

1. คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = .46) ประกอบด้วย ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = .57) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = .60) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = .55) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = .53) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = .59) ตามลำดับ รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับความสำคัญคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.34	.60	มาก	2
2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.18	.59	มาก	5
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.35	.57	มาก	1
4	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.26	.55	มาก	3
5	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	4.22	.53	มาก	4
ค่าเฉลี่ย		4.27	.46	มาก	

2. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = .51) ประกอบด้วย การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = .61) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = .57) การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = .59) การให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = .57) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = .67) ตามลำดับ รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

ข้อที่	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ	ลำดับ
1	การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.30	.59	มาก	3
2	การให้บริการอย่างทันเวลา	4.26	.57	มาก	4
3	การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.26	.67	มาก	5
4	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.43	.57	มาก	2
5	การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.45	.61	มาก	1
ค่าเฉลี่ย		4.33	.51	มาก	

3. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม แสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3 ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p- value
	B	SE	Beta		
ค่าคงที่	.567	.146		3.880	.000**
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1)	.086	.042	.101	2.073	.039*
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้(X2)	.200	.039	.230	5.085	.000**
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ(X3)	.113	.057	.125	1.983	.048*
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (X4)	.206	.053	.221	3.844	.000**
ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (X5)	.514	.037	.532	13.716	.000**

$$R^2 = .649$$

$$F = 145.09$$

$$\text{Adjust } R^2 = .644$$

$$SE = .305$$

$$P = .002$$

$$\text{Durbin- Watson} =$$

1.505

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 145.09$, $p = .000$) โดยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการมีค่าคะแนนมาตรฐานมากที่สุด ($Beta = .532$, $p < .05$) รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($Beta = .230$, $p < .05$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ($Beta = .221$, $p < .05$) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($Beta = .125$, $p < .01$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($Beta = .101$, $p < .01$) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธีการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณจะสามารถอธิบายคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ได้ร้อยละ 64.4 ($\text{Adjusted } R^2 = .644$) ที่เหลืออีกร้อยละ 35.6 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์สามารถนำมาเขียนเป็นพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y = .567 + .532 (X5) + .230 (X2) + .221 (X4) + .125 (X3) + .101(X1)$

หรือ $Y = .567 + .532$ การรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ($X5$) + .230 ความเชื่อถือไว้วางใจได้($X2$) + .221 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ($X4$) + .125 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ($X3$) + .101 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ($X1$)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนคะแนนมาตรฐาน $Z = .514 (X5) + .206 (X4) + .200 (X2) + .113 (X3) + .086(X1)$

หรือ $Y = .514$ การรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ($X5$) + .206 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ($X4$) + .200 ความเชื่อถือไว้วางใจได้($X2$) + .113 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ($X3$) + .086 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ($X1$)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

จากการศึกษาคูณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ประกอบด้วย การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ และความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรหมศิริ ปานเจริญ และ พัฒน์ พิธิษฐเกษม (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS มี 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

2. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วย การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตินันท์ สุบรรณภาส พรหมทิพา พันธียัม และ อำพล การณสุนทวงษ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงค์ การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อตัวแปรต่างๆ พบว่า ทุกตัวแปรและความพึงพอใจโดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในภาพรวมมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 โดยด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ สงสระบุญ และคณะ (2562) คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า ขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานี วัดมังกรในกรุงเทพมหานคร = $.235 + .160$ ด้านความน่าเชื่อถือ + $.325$ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร + $.255$ ด้านการ เข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ให้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ควรให้บริการอย่างตรงเวลา เครื่องมือและอุปกรณ์ระบบการคิดอัตราค่าโดยสาร มีความเป็นมาตรฐาน

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม โดยมีการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ให้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม เพิ่มช่องทางในการรับฟังข้อร้องเรียน ช่องทางรับฟังคำแนะนำการให้บริการ เพิ่มจำนวนป้ายประชาสัมพันธ์บอกทางเข้าออกสถานี ป้ายทางขึ้นลงภายในสถานี ป้ายบอกทางลิฟต์โดยสาร โดยจัดวางให้อยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรมในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม นำเสนอตัวโดยสารรถไฟฟ้าราคาพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในช่วงเวลา off peak ช่วงระหว่างเวลา 09.00-16.00 น. และให้บริการด้วยความสุภาพ ใส่ใจผู้ใช้บริการ รวมทั้งเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ทั้งในด้านสื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสารออนไลน์

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในช่วงเวลา 09.00 – 16.00 น. ในเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร

2.2 ควรศึกษารูปแบบการชำระค่าบริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2.3 การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงคมนาคม. (2562). “รายงานประจำปี 2562”. แหล่งที่มา
<https://complain.mot.go.th/รายงานประจำปี> สืบค้นวันที่ 24 ตุลาคม 2563.
- โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม. (2559). “คู่มือ 2559”. แหล่งที่มา
www.mrta.co.th สืบค้นวันที่ 20 สิงหาคม 2563.
- ชุติพนธ์ สุบรรณภาส พรหมทิพา พันธุ์ยิ้ม และอำพล การณสุนทวงษ์. (2562). “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงค์”. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.). ปีที่ 42 ฉบับที่ 4 ตุลาคม – ธันวาคม 2562 : หน้า 389 – 402.
- พรหมศิริ ปานเจริญ และ พัฒน์ พิสิษฐเกษม. (2561). “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS”. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์. ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2561 : หน้า 1 – 10.
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ และคณะ. (2562). “คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดิน จากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร”. The 9th STOU National Research Conference การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 9. วันที่ 29 พฤศจิกายน 2562. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : หน้า 44 – 54.
- วิกิพีเดีย. (2564). “รถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. แหล่งที่มา
<https://th.wikipedia.org/wiki/รถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล> สืบค้นวันที่ 18 เมษายน 2564.
- สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2561). “แผนแม่บทขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล(พื้นที่ต่อเนื่อง)ระยะที่ 2 พ.ศ. 2561”. แหล่งที่มา
www.otp.go.th สืบค้นวันที่ 18 เมษายน 2564.