

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร  
SATISFACTION OF USING MRT SERVICES THROUGH PEOPLE WHO LIVE IN  
HUAY KWANG DISRICT, BANGKOK

นภสร จันทรประเสริฐ  
สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Miss Napasorn Chanprasert  
E-mail : 6214060181@rumail.ru.ac.th  
Department of Finance and Banking, Faculty of Business Administration,  
Ramkhamhaeng University, Thailand  
Corresponding author

---

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เดินทางโดยรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง โดยรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยเรียงตามลำดับ ด้านความปลอดภัย ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด (2) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง จำแนกตามเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน รายได้ 20,001-30,000 บาท เดินทางไปทำงานมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 201-300 บาท ความถี่ในการใช้บริการ

3 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่เหตุผลที่ใช้บริการเพราะความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา และช่วงเวลาที่ใช้บริการ 06.00 น. – 08.00 น. มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวางแตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ; การใช้บริการรถไฟฟ้า MRT; เขตห้วยขวางกรุงเทพมหานคร

#### **ABSTRACT**

The objectives of this research are (1) to study the levels of satisfaction of the MRT's users who live in Huay Kwang district, Bangkok, (2) to study the satisfaction levels by classifying the group of users by their personal factors, and (3) to study the factors that affect on the results of user's satisfactions through MRT services. The sample of this research consists of 400 people who use MRT services at Huay Kwang district. For the data collection process, the instrument that uses within this research is a questionnaire and the data analysis is divided into two parts: firstly, descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and secondly, inferential statistics including One-way ANOVA and LSD for a pairwise comparison if the difference is found as well as Multiple Regression Analysis.

The results of this study show that the overall satisfactions with the MRT services at Huay Kwang district have the highest level of satisfaction. When the researcher focuses on each category, there are the highest user's satisfactions on the aspect of safety, confidential through the user's decision, and corresponding to the needs and expectations of users. When individual aspects are considered, an aspect with the highest mean is female, single, ages between 21-30 years old, graduate in undergraduate educations, work as the private company's employees, earning 20,001-30,000 Baht as monthly salaries, using 201-300 Baht as weekly transportation fees, and using MRT 3-6 times a week. In addition, most of them use MRT services because it is convenience, saving time and in-time. From the example of collected data, the satisfaction levels through MRT services at Huay Kwang district during 06.00 - 08.00 am are completely different

**Keywords :** Satisfaction; MRT services through people who; Huay Kwang district, Bangkok

## บทนำ

ปัจจุบันการคมนาคมในประเทศไทย เป็นการเดินทาง ติดต่อกัน ขนส่งคน และสิ่งของต่างๆ จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งซึ่งมี 3 ประเภท ได้แก่ ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางเมืองหลวง มีการบริการรถขนส่งสาธารณะทั้งหมด 8 ประเภท คือ รถไฟฟ้า BTS (Bangkok Transit System - BTS) รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT (Mass Rapid Transit - MRT) แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ARL (Airport Rail Link - ARL) รถโดยสารด่วนพิเศษ BRT (Bus Rapid Transit - BRT) ทางด่วน รถโดยสารประจำทาง รถแท็กซี่ และรถตุ๊กตุ๊ก ข้อมูลการจราจร INRIX เปิดเผยรายงานการประเมินสภาพจราจรทั่วโลกประจำปี 2016 หรือ Global Scorecard Report วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 พบว่า กรุงเทพมหานครติดอันดับเมืองที่รถติดเป็นอันดับที่ 12 ของโลก โดยผู้ใช้รถใช้ถนนในกรุงเทพมหานครเสียเวลาไปกับรถติดประมาณ 64.1 ชั่วโมงต่อปี (BBC, 2017) ซึ่งสาเหตุของการจราจรที่แออัดในกรุงเทพมหานครน่าจะมาจากหลายปัจจัย ทั้งการวางผังเมือง รวมถึงปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นในกรุงเทพมหานคร เฉลี่ย 3.6 แสนคัน/ปี ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ในขณะที่พื้นที่ผิวการจราจรในระดับดินไม่สามารถรองรับปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีได้ อีกทั้งระบบขนส่งสาธารณะในปัจจุบันยังไม่เพียงพอที่จะรองรับกับปริมาณประชากรที่ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การขยายตัวของระบบธุรกิจ เศรษฐกิจในกรุงเทพมหานครยังก่อให้เกิดกิจกรรมในเขตเมืองชั้นในของกรุงเทพมหานครที่มีปริมาณหนาแน่นส่งผลให้จำนวนประชากรเกิดการกระจุกตัวอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย กลายเป็นที่มาของปัญหาวิกฤตจราจรในเมืองหลวงของประเทศไทยในปัจจุบัน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559) จึงทำให้ประชากรมีทางเลือกในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะได้หลากหลายทางเลือก

ปัญหาการจราจรในเขตห้วยขวางที่เพิ่มสูงขึ้นทุกๆปี เนื่องจากเขตห้วยขวางซึ่งมีพื้นที่ 15.03 ตร.กม. จำนวนประชากรทั้งหมด 84,060 คน เพราะว่าในเขตห้วยขวางเป็นแหล่งเศรษฐกิจย่านการค้า ซึ่งอาจวัดได้จากจำนวนห้างสรรพสินค้า แหล่งท่องเที่ยว หรือพื้นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ต่างๆ เป็นต้น ดังนั้นประชากรส่วนใหญ่ในเขตห้วยขวางมีวิถีชีวิตที่ค่อนข้างจะเร่งรีบและต้องแข่งกับเวลาเป็นอย่างมาก ประชากรบางส่วนจึงนิยมใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเป็นยานพาหนะในการเดินทาง ซึ่งทำให้การจราจรในเขตห้วยขวางหนาแน่นมาก อย่างไรก็ตามในเขตห้วยขวางยังมีรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทั้งหมด 6 สถานี ได้แก่ สถานีเพชรบุรี สถานีพระรามเก้า สถานีศูนย์วัฒนธรรม สถานีห้วยขวาง สถานีสุทธิสาร และสถานีรัชดาภิเษก เป็นทางเลือกในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการรถไฟฟ้ายังคงไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชากรเขตห้วยขวางในปัจจุบัน และมีอีกหลากหลายสิ่งๆที่ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินอีกด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครโดยใช้ทฤษฎีของ เชลลี (Shelli, 1995, p. 9 อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวางแตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจน่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากร ขอบเขตการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ คือกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ด้านตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านคุณภาพของบริการ ด้านความจงรักภักดีต่อการบริการ และด้านการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง เพื่อจะนำไปสู่การศึกษาในครั้งต่อไป
3. เพื่อให้หน่วยงานธุรกิจระบบขนส่งมวลชนทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

### **ด้านความปลอดภัย**

บอบ ฟเรนซ (Bob Fireze) กล่าวว่า การเกิดอุบัติเหตุขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน คือ คน เครื่องจักร และสิ่งแวดล้อม

### **ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ**

Kotler (1994, อ้างถึง ชัยยศ อุดมกิจธนกุล, 2558, หน้า 5) กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้ามีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความรู้ที่สั่งสมมาแต่อดีตของแต่ละบุคคล อาจจะมาจากการซื้อในครั้งก่อน จากคำแนะนำของเพื่อน ข้อมูลทางการตลาดที่ใช้ดึงดูดลูกค้า ถ้านักการตลาดให้ความคาดหวังแก่ลูกค้าไว้สูง โอกาสที่ลูกค้าจะผิดหวังเนื่องจากไม่เป็นไปตามที่เขาคาดหวังจะสูงไปด้วย ขณะเดียวกัน ถ้านักการตลาดตั้งความหวังให้แก่ลูกค้าไว้ต่ำเกินไป อาจจะไม่เพียงพอที่จะดึงดูดลูกค้าได้ ส่วนใหญ่นักการตลาดในปัจจุบันจึงมักทำให้ลูกค้าตั้งความหวังในระดับที่พอดีกับคุณค่าของสินค้าเพื่อไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกผิดหวังและเกิดความไม่พอใจตามมา

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์รูม (Vroom อ้างถึง อัปสร เลหาจรรุภัทร์, 2557, หน้า 13) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงพยายามดิ้นรนแสวงหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐพงษ์ (2549, อ้างถึง ชัยยศ อุดมกิจธนกุล, 2558, หน้า 5) กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้ามักเกิดขึ้น จากประสบการณ์ในการใช้สินค้าหรือบริการ ข้อมูลที่ได้รับ โดยอาศัยพื้นฐานของบุคคลนั้นๆ เป็นหลัก ดังนั้นความคาดหวังจึงเป็นการสรุปตัดสินใจภายใต้อิทธิพลต่างๆ ไปตามความรู้สึกนึกคิดอย่างมีเหตุผลของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

### **ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ**

French and Bell (1961, อ้างถึง เดชวุฒิ พสุธาตระกูล, 2557, หน้า 8) กล่าวว่า มนุษย์ มีความต้องการและมีความหวังในการใช้เหตุผลของตนเองและใช้ความพยายามปฏิบัติงานใน องค์การให้ดีที่สุด จึงต้องมีโน้ตทัศน์ที่กว้างไกลในการวางแผนพัฒนาคือ มนุษย์สามารถพัฒนาได้ ในด้านส่วนตัวและสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ผู้นำ การเปลี่ยนแปลงจึงมีบทบาทในการที่จะ ท าให้คนท างานร่วมกัน (Collaboration) ตั้งเป้าหมาย (Goal setting) วินิจฉัยและแก้ปัญหา (Diagnosing and solving problems) และน าแผนไปปฏิบัติ (Implementing plan)

มณฑิรา สุวรรณมณีรัตน์ (2553, หน้า 8, อ้างถึง เดชวุฒิ พสุธาตระกูล,2557, หน้า8) ความต้องการ หมายถึง ความต้องการอยากได้ หรือประสงค์จะได้ และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

วราภรณ์ตระกูลสฤกษ์ดี (2547, หน้า 12, อ้างถึง เดชวุฒิ พสุธาตระกูล,2557, หน้า9) ได้ให้ ความเห็นว่า ความต้องการจำเป็น (Need) เป็นสิ่งที่ชีวิตจะขาดเสียมิได้ และผลจากการศึกษาหลาย ชิ้นชี้ให้เห็นว่าทุกกิจการ ทำทาง หรืออาการที่มนุษย์แสดงออกมาในรูปพฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นมาจาก แรงผลักดันของความจำเป็น สำคัญ ทั้งนี้ ความต้องการอาจเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นมา ภายหลัง และจากสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยไม่ต้อง เรียนรู้ที่เป็นความต้องการทางชีววิทยาทั้งที่เป็นสิ่งที่ แสดงออกมาให้เห็นได้ และสิ่งที่ซ่อนอยู่ใน

ศรีชล ฉายาพงษ์ (2553, หน้า 10, อ้างถึง เดชวุฒิ พสุธาตระกูล,2557, หน้า8) ได้ให้ความหมายของ ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของคนี่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นสิ่งที่ เกิดขึ้น ตลอดเวลา ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ และเมื่อมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ ทำให้ ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความเจริญก้าวหน้า มนุษย์ย่อมต้อง พยายามที่จะพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถ ทำให้ตนเองมีศักยภาพ สามารถปฏิบัติ ภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์2556

#### **ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ**

การให้ความมั่นใจ (Assurance) (เพ็ญญา จรัสพันธ์,2557, หน้า30) การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ว่า จะได้รับการ บริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน เช่น ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้ใจในชื่อเสียงและความมั่นคงของบริการ ความสุภาพของพนักงาน ความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน

พาราสุรามาน เบอร์รี่ และเซียแฮมล์ (Parasuraman, Berry & Zeithaml,1985, อ้างถึง มะลิวัลย์ แสง สวัสดิ์,2556, หน้า10-11) ความเชื่อมั่น คือ ความสามารถให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ ลูกค้า ผู้ให้บริการ จะต้องมีความสามารถที่บ่งบอกว่ามีความสามารถในการบริการที่ดี ความสามารถในการ ให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการ บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล กิริยามารยาทงาม บอกกล่าว สื่อสารอย่างชัดเจน และตอกย้ำให้ ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt,1994, อ้างถึง มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์,2556, หน้า11) ได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคสามารถ ประเมินได้จากความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละองค์การมี โอกาสได้รับความเชื่อมั่น จากผู้รับบริการแตกต่างกัน และจะเกิดการประเมินได้เมื่อผู้รับบริการ รับบริการเสร็จ เรียบร้อย การ บริการนั้นจะถูกเปรียบกับข้อตกลงก่อนการใช้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ หากผู้รับบริการ บรรลุ วัตถุประสงค์ ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้น ความเชื่อมั่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการระบุข้อตกลง เพื่อแสดง สัมพันธภาพระหว่างลูกค้าและองค์กร ความเชื่อมั่นคือสภาพความเป็นจริงเมื่อคนจำนวนหนึ่งเกิด ความเชื่อมั่น ในขณะที่ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือ (Reliability)และความ ซื่อสัตย์ (Integrity)โดยมี ความสัมพันธ์ใกล้ชิด และขนานกับกรอบแนวคิดที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและ จิตวิทยา

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในเชิงสำรวจ (Survey Research) และรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปิด (Close question :กำหนดตัวเลือกของคำตอบไว้เรียบร้อยแล้ว)

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เดินทางโดยรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง โดยจำนวนประชากรที่อยู่ในพื้นที่เขตห้วยขวาง ซึ่งผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 100% ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาเอาวิเคราะห์สถิติ เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อการตอบปัญหาการวิจัยหรือเรื่องที่จะต้องการศึกษา โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบปลายปิด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล มีจำนวนคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งเป็นคำถามลักษณะปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติ และมาตรวัดจัดลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยมีจำนวนคำถามทั้งหมด 5 ข้อ คือ วัตถุประสงค์ของท่านในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า MRT ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง ต่อสัปดาห์ ความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง ต่อสัปดาห์ เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง และช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวางเป็นประจำ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

3. แบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ด้านตอบสนองต่อความต้องการ ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด จะใช้เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อตีความหมาย ดังนี้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

4. แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความจงรักภักดีต่อการบริการ ด้านการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด จะใช้เกณฑ์

การให้คะแนนเพื่อตีความหมาย ดังนี้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ประกอบด้วย ด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า MRT ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ต่อสัปดาห์ ด้านความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ต่อสัปดาห์ ด้านเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ด้านตอบสนองต่อความต้องการ และด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความจงรักภักดีต่อการบริการ และด้านการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ มีเกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT โดยใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของอนตรภาคชั้น

#### 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เขตห้วยขวาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ จะใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ข้อมูล และหากการวิเคราะห์ พบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

2.2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และด้านตอบสนองต่อความต้องการ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง จำแนกตามเพศหญิง จำนวน 226 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 169 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 278 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 241 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 190 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 156
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง ส่วนใหญ่เดินทางไปทำงาน จำนวน 168 คน มีค่าใช้จ่าย 201-300 บาท จำนวน 127 คน ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการ 3 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 114 คน เหตุผลที่ใช้บริการเพราะความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา จำนวน 203 คน ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 06.00 น. – 08.00 น. จำนวน 110 คน
3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องแต่ละด้านกับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

#### การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง
  - 1.1 ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชั้นชานชาลาที่มีกั้นความปลอดภัยระหว่างผู้โดยสารกับขบวนรถไฟระดับใด ท่านคิดว่าภายในสถานีมีระบบความปลอดภัยระดับใด ท่านคิดว่าเนื้อหาป้ายบอกเตือนให้ระมัดระวังภายในสถานีมีความเหมาะสมและชัดเจนมากน้อยเพียงใด และเมื่อท่านเข้าสู่ขบวนรถไฟ ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของอัปสร เลหาจากรุภัทร์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟฟ้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุ ระหว่าง 26-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยมีระยะเวลาที่เคยใช้บริการอยู่ ระหว่าง 4-6 ปี ไม่ได้ใช้บริการทุกสัปดาห์ ใช้บริการส่วนใหญ่ในช่วงเวลาเร่งด่วน (5.00-9.00 น. และ 15.01-19.00 น.) และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท ส่วนผลการวิเคราะห์ด้วย แบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้นพบว่า มีเฉพาะคุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าก็จะส่งผลไปยังการร้องเรียนของ ลูกค้าและความจงรักภักดีต่อการบริการ
  - 1.2 ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ท่านคาดหวังว่าคุณภาพดีโดยรวมของการใช้รถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวางอยู่ระดับใด ท่านคาดหวังว่าการให้บริการรถไฟฟ้า MRT มีคุณภาพที่ดีระดับใด ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT จะสามารถตอบสนองความต้องการได้ดีเท่าใด และท่านคาดหวังว่าพนักงานสถานีจะ

ให้บริการอย่างประทับใจซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ปุณยภาพัชร อาจหาญ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้า ผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารใน ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา จันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ ด้านการดูแล เอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและอันดับต่ำสุดคือ ด้าน รูปลักษณ์และ เมื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี พบว่า ลูกค้าผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ด้านตอบสนองต่อความต้องการ พนักงานสถานีรถไฟฟ้า MRT ให้บริการด้วยความสุภาพ ระดับใด พนักงานสถานีรถไฟฟ้า MRT ให้บริการแก่ท่านด้วยความเต็มใจ เครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติ รถไฟฟ้า MRT มีเพียงพอต่อความต้องการเท่าใด และรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง มีช่องทางให้ท่านร้องเรียน หรือคำแนะนำให้บริการอย่างชัดเจน เช่น CallCenter หรือ Website ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ เบญจภา แจ้งเวช ฉาย (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของการ บริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร

1.4 ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง ได้มีการจัดการด้านความ ปลอดภัยจาก Lloyd's Register Rail รถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง มีการรับรองระบบการจัดการด้าน สิ่งแวดล้อม ISO 14001 รถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง มีการบริหารงานตามระบบการบริการงานคุณภาพ ISO 90001 และรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง ได้รับมาตรฐานระบบการจัดการด้านพลัง ISO 50001 ซึ่งสอดคล้อง งานวิจัยของ อัสสร เลหาจรรุภัทร์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟฟ้า ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุ ระหว่าง 26-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยมีระยะเวลาที่เคยใช้บริการอยู่ ระหว่าง 4-6 ปี ไม่ได้ใช้บริการทุก สัปดาห์ ใช้บริการส่วนใหญ่ในช่วงเวลาเร่งด่วน (5.00-9.00 น. และ 15.01-19.00 น.) และมีค่าใช้จ่ายในการใช้ บริการต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท ส่วนผลการวิเคราะห์ด้วย แบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้นพบว่า มีเฉพาะ

คุณภาพของการบริการและคุณค่าของการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าก็จะส่งผลไปยังการร้องเรียนของ ลูกค้าและความจงรักภักดีต่อการบริการ

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด

2.1. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสถานีรวดเร็วเท่าใด เวลาเปิด-ปิดของการให้บริการสถานีรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวางเหมาะสมเพียงใด ท่านมีความพึงพอใจต่อช่วงระยะเวลาของการเดินทางที่มีต่อความตรงต่อเวลาระดับใด และท่านมีความพึงพอใจต่อเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติรวดเร็วระดับใด ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของปริญญภาพัชร์ อาจหาญ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ ด้านการดูแล เอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและอันดับต่ำสุดคือ ด้านรูปลักษณ์และ เมื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2. ด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม การบริการของพนักงานสถานีมีคุณภาพที่ดี การบริการโดยรวมของรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ดี และการบริการโดยรวมของรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง ไม่มีความบกพร่องในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยศึกษา 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด และผลจากการเก็บข้อมูล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการทำงานอย่างมี นัยสำคัญ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการ ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมี ผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.00 และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยยังมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของ พนักงานทั้งด้านปริมาณงานและด้านความรวดเร็วในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากันคือ 0.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3. ด้านความจงรักภักดีต่อการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่งผลให้ท่านกลับมาใช้บริการใหม่เพียงใด ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการส่งผลให้ท่านบอกต่อผู้อื่นระดับใด ท่านมักใช้บริการอย่างสม่ำเสมอระดับใด และท่านชอบที่จะร่วมสนุกกับกิจกรรมที่สถานีรถไฟฟ้า MRT จัดขึ้น ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของชัยยศ อุดมกิจธนกุล (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านหนังสือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุดคือ คุณค่าของการ บริการที่ลูกค้ารับรู้ โดยคุณภาพของการบริการมีผลเป็นลำดับถัดมา แต่พบว่าความคาดหวังของลูกค้า นั้นไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรงแต่มีผลผ่านปัจจัยคุณภาพของบริการ ซึ่งเมื่อลูกค้าเกิด ความพึงพอใจก็จะแสดงออกมาในรูปแบบของความจงรักภักดี ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ายังคงใช้บริการกับร้านหนังสือแห่งเดิมต่อไป และแนะนำร้านหนังสือที่ใช้บริการอยู่ให้แก่คนรู้จักเพิ่มเติมด้วย

2.4. ด้านการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยส่งผลต่อความพึงพอใจของท่านเพียงใด ความบกพร่องโดยรวมของรถไฟฟ้า MRT ส่งผลต่อความพึงพอใจของท่านระดับใด และท่านเคยร้องเรียนหรือคำแนะนำต่อรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวางมากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และประกอบอาชีพ รับจ้าง/ลูกจ้าง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ ลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรีพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่าลูกค้าพึงพอใจอันดับแรก คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้าย ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการร้องเรียนของผู้ใช้บริการความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความบกพร่องโดยรวมของรถไฟฟ้า MRT ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อย และมีข้อร้องเรียนหรือคำแนะนำต่อรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวางค่อนข้างน้อยจากข้อคำแนะนำข้างต้นสามารถมาปรับปรุงการให้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง ให้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ส่วนใหญ่ด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ชั้นชานชาลาที่มีกั้นความปลอดภัยระหว่างผู้โดยสารกับขบวนรถไฟ ภายใน

สถานีมีระบบความปลอดภัยระดับที่ดี เนื้อหาป้ายบอกเตือนให้ระมัดระวังภายในสถานีมีความเหมาะสมและชัดเจนให้มาก และผู้ใช้บริการเข้าสู่ขบวนรถไฟควรมีความปลอดภัย จากข้อมูลแบบสอบถามจากงานวิจัยนำมาปรับปรุงเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง และเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. หากต้องการนำข้อมูลมาศึกษาในแต่ละขอบเขตของงานแต่ละด้าน ควรเป็นเรื่องวิจัยที่อยู่ในลักษณะเดียวกันโดยเฉพาะความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวางแต่เป็นเขตอื่นแทนใช้ในการทำวิจัยครั้งต่อไป
2. ควรเผยแพร่ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวางให้ละเอียดและเข้าใจมากกว่าเดิมและถามปัจจัยด้านอื่นเพื่อเพิ่มรายละเอียดข้อมูล
3. ควรศึกษาแนวทางในความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและปัจจัยด้านต่างให้ดียิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- เบญชญา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- บุญญาพัชร อัจฉาญ, (2555). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. การค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- อัปสร เลาหจากรัทร์, (2557). *การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ไสว ชัยบุญเรือง, (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกะชัง จังหวัดตราด*. การค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยยศ อุดมกิจธนกุล, (2558). *การศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านหนังสือ*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เดชฎมิ พสุชาตระกูล, (2557). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรเรือนจำกลางชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- เพ็ญญา จรัสพันธ์, (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี*. การค้นคว้าอิสระวิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์, (2556). ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการ  
ห้างสรรพสินค้า กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ