

คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง

รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ซอยพัฒนาการ 37 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

วิจิณัฐ ภัคพรหมินทร์

หลักสูตรการพัฒนารัฐกิจและสตาร์ทอัพ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ซอยพัฒนาการ 37 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

พงษ์ศักดิ์ สายธัญญา

หลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ซอยพัฒนาการ 37 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

ไกล่รุ่ง กระแสสินธุ์

หลักสูตรบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

วรรณพล ศุภสกุลดำรงค์

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ซอยพัฒนาการ 37 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ซอยพัฒนาการ 37 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
E-mail: rungarun@tni.ac.th

วันที่รับบทความ: 11 มกราคม 2567 วันที่แก้ไขบทความ: 17 กุมภาพันธ์ 2567 วันที่ตอบรับบทความ: 19 มีนาคม 2567

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง **วิธีการวิจัย** การวิจัยเชิงสำรวจด้วยตัวอย่าง เก็บข้อมูลจากผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน **ผลการวิจัย** การให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ **นัยทางทฤษฎี/นโยบาย** รถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองควรให้บริการด้วยคุณภาพตามความคาดหวังของผู้โดยสาร

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ รถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง



Service quality and satisfaction of passengers of MRT Yellow Line

Rungarun Khasasin

Japanese Business Administration, Thai-Nichi Institute of Technology, 1771/1 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250

Vithinut Phakphonhamin

Japanese Business Administration, Thai-Nichi Institute of Technology, 1771/1 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250

Pongsak Saithanya

Japanese Business Administration, Thai-Nichi Institute of Technology, 1771/1 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250

Kairung Khasasin

Accounting Programme, Pathumthani University, Ban Klang, Mueang District, Pathum Thani 12000

Wannapol Suphaskuldamrong

Japanese Business Administration, Thai-Nichi Institute of Technology, 1771/1 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250

Correspondence concerning this article should be addressed to **Rungarun Khasasin**, Japanese Business Administration,
Thai-Nichi Institute of Technology 1771/1 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250
E-mail: rungarun@tni.ac.th

Received date: January 11, 2024 Revised date: February 17, 2024 Accepted date: March, 19 2024

ABSTRACT

PURPOSES: To evaluate the quality of service of the MRT Yellow Line in Bangkok and Samut Prakan provinces, satisfaction of passengers of the MRT Yellow Line services, and the relationship between service quality and satisfaction of passengers. **METHODS:** A sample survey of 400 passengers of the MRT Yellow Line in Bangkok and Samut Prakan Provinces. **RESULTS:** Service quality of responsiveness to customers was positively related to the satisfaction of passengers of the MRT Yellow Line. **THEORETICAL/POLICY IMPLICATIONS:** MRT Yellow Line ought to provide to the passengers with service quality that meets expectations of passengers.

Keywords: Service quality, satisfaction, MRT Yellow Line

บทนำ

รถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง (ลาดพร้าว–ศรีนครินทร์–สำโรง) เป็นการเรียกตามสีที่กำหนดในแผนแม่บทของโครงการระบบขนส่งมวลชนทางรางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นโครงการระบบขนส่งมวลชนรองในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออก ตลอดจนถึงพื้นที่ส่วนเหนือของจังหวัดสมุทรปราการ ได้เปิดให้สาธารณชนทดลองใช้บริการในวันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2566 และมีพิธีเปิดทดลองการเดินรถอย่างเป็นทางการในวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2566 และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในวันที่ 3 กรกฎาคมปีเดียวกัน โดยให้รัฐบาลโดยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม. เป็นผู้ลงทุนจัดสรรกรรมสิทธิ์ที่ดิน และการเวนคืนที่ดินเพื่อใช้ในโครงการ และเอกชนเป็นผู้ลงทุนในงานโยธา ระบบรถไฟฟ้า ตลอดจนดำเนินระบบรถไฟฟ้าและกิจการจนครบสัญญา สำหรับเส้นทางสายนี้เกิดขึ้นครั้งแรกใน พ.ศ. 2543 โดยเป็นการรวมเส้นทางระบบขนส่งมวลชนรองช่วงรัชโยธิน–ศรีเอี่ยม และสำโรง–ศรีสำโรง ให้เป็นเส้นทางเดียวกัน และให้ดำเนินการเป็นระบบรถไฟฟ้ารางเดี่ยวทั้งสาย ปัจจุบันมีระยะทางรวม 30.4 กิโลเมตร มีแนวเส้นทางเริ่มต้นที่สถานีลาดพร้าว อันเป็นสถานีเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ไปทางทิศตะวันออกของกรุงเทพมหานคร ผ่านสถานีบางกะปิ ก่อนมุ่งหน้าลงทิศใต้ตามแนวถนนศรีนครินทร์จนถึงสถานีศรีด่าน แล้วเบนไปทางทิศตะวันตก ตามแนวถนนเทพารักษ์ สิ้นสุดเส้นทางที่สถานีสำโรง อันเป็นสถานีเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท มีสถานีเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าเส้นทางอื่น ๆ จำนวน 4 สถานี ได้แก่ สถานีลาดพร้าว เชื่อมต่อกับสายเฉลิมรัชมงคล สถานีแยกลำสาละ เชื่อมต่อกับสายสี

ส้ม สถานีหัวหมาก เชื่อมต่อกับแอร์พอร์ตเรลลิงก์ และสถานีสำโรง เชื่อมต่อกับสายสุขุมวิท รถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองเป็นระบบรถไฟฟ้าที่มีโครงสร้างเป็นทางยกระดับเหนือพื้นดินตลอดโครงการ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย มีประชากรตามทะเบียนราษฎรมากกว่า 6 ล้านคน เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศ แต่กรุงเทพมหานครที่มีพื้นที่เพียง 1,568.74 ตร.กม. ทำให้มีอัตราความหนาแน่นของประชากรสูง และด้วยพื้นที่ที่น้อยกว่าจำนวนประชากรจึงก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย ทั้งปัญหาความแออัดของชุมชน ปัญหาการจราจร เป็นต้น สำหรับปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่นิยมใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเป็นยานพาหนะในการเดินทาง ซึ่งมีสาเหตุมาจากระบบขนส่งมวลชนที่ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นรถประจำทาง รถไฟฟ้า รถไฟและเรือ ที่ไม่มีศักยภาพในการบริหารจัดการได้ดีเท่าที่ควร ประกอบกับวิถีชีวิตของประชากรที่เร่งรีบและต้องแข่งขันกับเวลา จึงทำให้การคมนาคมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแถบจังหวัดสมุทรปราการเป็นประเด็นปัญหาสำคัญที่ต้องได้รับการจัดสรรดูแลอย่างเร่งด่วนและมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองถือว่าเป็นหนึ่งในทางเลือกที่สามารถบรรเทาปัญหาการจราจรที่ติดขัดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแถบจังหวัดสมุทรปราการได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามการให้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองยังคงไม่เพียงพอกับความต้องการในปัจจุบันและมีอีก

หลายสิ่ง ที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากปัญหาและโอกาสดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีแดงในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการและนำมาปรับใช้ เพื่อสร้างตัวชี้วัดและแบบประเมินผลที่มีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีแดงในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีแดงในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีแดงในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ

แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวความคิดของการวิจัย โดยนำทฤษฎีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

แนวความคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการ เป็นแนวความคิดสำคัญในการบริหารจัดการ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและมีการเติบโตอย่างยั่งยืนตลอดจนเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน (Seth et

al., 2005) ทั้งในภาครัฐบาลและเอกชน ต่างให้ความสนใจกับคุณภาพการบริการ โดยเป็นที่ยอมรับว่า เป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรมีการพัฒนามากที่สุด ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ เนื่องจากเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน เป็นการรักษาระดับการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการนำเสนอคุณภาพการบริการตามที่ถูกคาดหวัง Kotler (2000) Parasuraman et al. (1985) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านการประเมิน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่นำมาเปรียบเทียบกับจากการรับรู้การบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวัง และได้กล่าวอีกประการหนึ่งว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จนเกิดความพึงพอใจ คุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร (Namukasa, 2013) ซึ่งเป็นมิติของการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า ในการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพนั้นจะชีวิตได้จากการให้บริการตามความคาดหวังให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ทั้งนี้การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะรับรู้ได้ถึงระดับของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ โดยเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวัง ก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ (นันทไพบุลย์, 2551) สิ่งสำคัญที่จะประเมินคุณภาพการบริการ คือ ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการ เนื่องจากสามารถใช้วัดประสิทธิภาพ

การบริการ สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในเรื่องของเครื่องมือต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ทองแย้ม, 2560)

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือการที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการและมีความเหมาะสมมาก และ 2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการ น้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

Rust and Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้นเชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิด

ความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของอารมณ์โดยรวม ที่เกิดจากการใช้สินค้า หรือบริการ

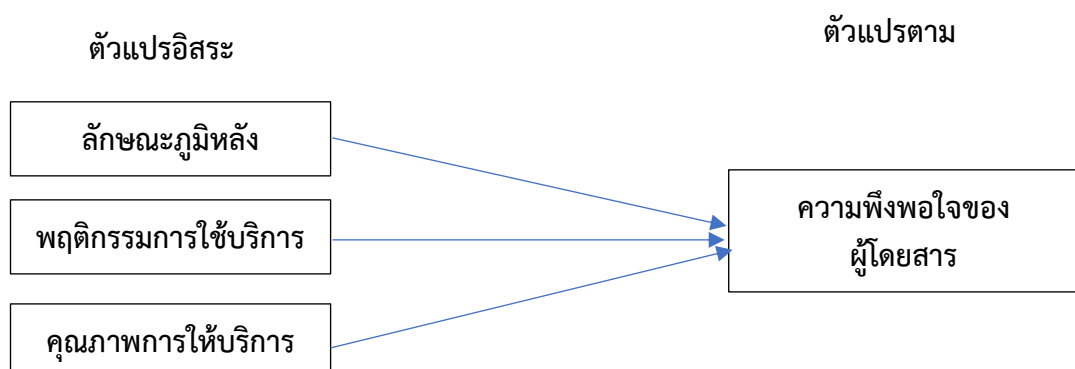
Patrick et al. (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่ยอดเยี่ยมของการตัดสินใจซื้อซ้ำ หรือกลับมาใช้บริการซ้ำ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้โดยสารที่มีลักษณะภูมิหลังที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายสีเหลืองในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

3. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจจากตัวอย่าง เก็บข้อมูลจากผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน ที่ครอบคลุมพื้นที่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีเหลือง ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีเหลือง และ ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีเหลือง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ 21-30 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 สถานภาพสมรส จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพ คือ เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50

รองลงมา คือ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมา คือ 5,001-15,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นคอนโดมิเนียม จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา คือ ทาวน์เฮ้าส์ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ร่วมกัน 3-4 คน จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ 5-6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีเหลือง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การเดินทางด้วยรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีเหลืองเพื่อไปสถานที่ทำงาน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาเพื่อไปห้างสรรพสินค้า จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ส่วนใหญ่มีเหตุผลสำคัญที่ทำให้เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีเหลือง คือด้านความรวดเร็วและการตรงต่อเวลาในการเดินทาง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ การหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจร จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สำหรับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีเหลืองโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ จำนวน 401 – 500 บาท มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา คือจำนวน 101 – 200 บาท มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ส่วนจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีเหลืองโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ประมาณ 3 - 5 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา

คือ มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ส่วนใหญ่มีวันที่ใช้บริการ รถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองเป็นประจำ คือวัน จันทร์ – ศุกร์ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ วันเสาร์ – อาทิตย์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองโดยเฉลี่ยต่อครั้ง 31 – 40 นาที จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ 41 – 50 นาที จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ มีช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองเป็นประจำ เวลา 14.01 น. – 16.00 น. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมา คือ 06.00 น. – 08.00 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง

คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) มีค่าเฉลี่ย 4.53 (S.D.=.213) อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองสามารถออกบัตรได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.86 (S.D.=.347) อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ เครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองมีจำนวนเพียงพอต่อการ

ให้บริการในแต่ละสถานี มีค่าเฉลี่ย 4.83 (S.D.=.380) อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร (responsive) มีค่าเฉลี่ย 4.77 (S.D.=.207) อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองมีการบริหารงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 มีค่าเฉลี่ย 4.94 (S.D.=.247) อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ รถไฟฟ้าสายสีเหลืองมีการจัดการด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย OSHA 18001 มีค่าเฉลี่ย 4.87 (S.D.=.342) อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร (empathy) มีค่าเฉลี่ย 4.83 (S.D.=.359) อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาบัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองของผู้โดยสารแต่ละประเภทมีความเหมาะสม เช่น ราคาบัตรสำหรับนักเรียน นักศึกษา และผู้สูงอายุ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.86 (S.D.=.353) อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารแต่ละประเภท มีค่าเฉลี่ย 4.84 (S.D.=.372) อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ	Mean	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองตามลำดับก่อน – หลัง อย่างถูกต้อง	4.91	.287	มากที่สุด
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	.380	มากที่สุด
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการเดินทางของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอ	4.92	.264	มากที่สุด
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนเที่ยวที่เปิดให้บริการต่อวันของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง	4.85	.362	มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนเครื่องจำหน่ายตั๋วโดยสารของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง	4.85	.362	มากที่สุด
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการในแต่ละสถานี รถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง	4.80	.401	มากที่สุด
7. ท่านมีความพึงพอใจต่อป้ายบอกรายละเอียดแผนที่ และป้ายบอก ทางออกหรือจุดขึ้น – ลงของแต่ละสถานี	4.86	.353	มากที่สุด
8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการที่รถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองสามารถทำให้ท่าน เชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้อย่างสะดวก	4.73	.498	มากที่สุด
9. ท่านมีความพึงพอใจต่อการขยายเส้นทางเดินรถของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง	4.81	.393	มากที่สุด
10. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง	4.90	.300	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	.105	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 (S.D.=.105) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการเดินทางของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.92 (S.D.=.264) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีความพึงพอใจต่อ

การให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าสายสีเหลืองตามลำดับก่อน – หลัง อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.91 (S.D.=.287) อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้โดยสารที่มีลักษณะภูมิหลังต่างกัน มีความพึงพอใจบริการของรถไฟฟ้าสายสีเหลืองแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงผลทดสอบสมมติฐานลักษณะภูมิหลังของผู้โดยสารต่อความพึงพอใจบริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง

ตัวแปร	F	Sig.
เพศ	8.217	.00
อายุ	1.794	.13
สถานภาพการสมรส	4.309	.00
ระดับการศึกษา	2.605	.04
อาชีพ	2.928	.02
รายได้	1.163	.33
ลักษณะที่อยู่อาศัย	2.163	.07
จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ร่วมกัน	.569	.69

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้โดยสารที่มี เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq 0.05$) ส่วนรายได้ ลักษณะที่อยู่อาศัย และ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่

อาศัยอยู่ร่วมกันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

สมมติฐานที่ 2 ผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงผลทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง ต่อความพึงพอใจบริการของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง

ตัวแปร	F	Sig.
วัตถุประสงค์การเดินทางด้วยรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง	6.145	.00
เหตุผลสำคัญที่ทำให้เลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง	6.723	.00
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	1.006	.40
จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีเหลืองโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	2.621	.03
วันที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองเป็นประจำ	1.744	.14
ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	.654	.62
ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองเป็นประจำ	4.961	.00

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 จากตารางที่ 3 พบว่าผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีเหลืองด้านวัตถุประสงค์การเดินทางด้วยรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง ด้านเหตุผลสำคัญที่ทำให้เลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง ด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองเป็นประจำ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจบริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq 0.05$) ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองด้าน

ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจบริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง

ตารางที่ 4 แสดงผลทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการ (ตัวแปรอิสระ) และความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ (ตัวแปรตาม) ของผู้โดยสาร รถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.804	.178		26.997	.000
คุณภาพการให้บริการ					
- ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	-.036	.026	-.072	-1.396	.164
-ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร	.062	.026	.123	2.399	.017
- ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร	-.020	.015	-.068	-1.340	.181

R=.144 R Square =.021 F=2.807 (p < 0.05)

จากตารางที่ 4 พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองอย่างมีนัยสำคัญ ($p > 0.05$) 2) คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร (responsive) มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.017$) และ 3) คุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้โดยสาร (empathy) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง อย่างมีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรสระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ผู้ประกอบการรายย่อย มีรายได้

ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นคอนโดมิเนียมและมีสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ร่วมกัน 3-4 คน สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางด้วยรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองเพื่อไปสถานที่ทำงานโดยมีเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการคือความรวดเร็วและตรงต่อเวลาในการเดินทาง มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 401 – 500 บาท มีความถี่ในการใช้บริการ 3 - 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่มีวันที่ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีเหลืองเป็นประจำ คือ วันจันทร์ – ศุกร์ มีระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางโดยเฉลี่ยต่อครั้ง 31 – 40 นาที และมีช่วงเวลาที่ใช้บริการเป็นประจำคือ เวลา 14.01–16.00 น. และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าปัจจัยที่มีความเห็นด้วยมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (empathy) รองลงมา คุณภาพการ

ให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsive) และคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความพึงพอใจต่อการให้บริการและการเดินทางของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอ รองลงมา คือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าสายสีเหลืองตามลำดับก่อนหลังอย่างถูกต้อง

ลักษณะภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ลักษณะภูมิหลัง ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะที่อยู่อาศัย และ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ร่วมกันที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน กล่าวคือพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ด้านเหตุผลสำคัญที่ทำให้เลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง คือ ด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

สายสีเหลืองเป็นประจำที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองด้านค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ กล่าวคือ 1) คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ 2) คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ

การอภิปรายผล

ลักษณะภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีแดงในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปานเจริญ และ พิสิษฐเกษม (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ลักษณะที่อยู่อาศัย และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ร่วมกันที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีแดงในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เผ่าลีนจง และคณะ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเฉลี่ยต่อเดือน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่แตกต่างกัน และในด้านของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ช่วยให้ผู้ประกอบการ

สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการขนส่งเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีแดง ด้านเหตุผลสำคัญที่ทำให้เลือกใช้บริการด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และ ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการเป็นประจำที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีแดงในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีแดงด้านค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีแดงโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีแดงในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรสิทธิ์ และ ชุณหทัย (2559) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท/เดือน โดยส่วนใหญ่เดินทางเพียงลำพัง ในระยะเวลา 1 เดือนมีการใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้ง ระยะทางในการเดินทางแต่ละครั้ง 5 สถานีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่จะใช้บริการช่วงเวลา 15.00-18.00 น. ในวันจันทร์-ศุกร์ วัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์คือ ไปเที่ยว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของ

ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์อยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยคุณภาพบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานครต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง โดยที่คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ

คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แจ้งเวชญา (2561) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และ

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

1. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าให้กับลูกค้า เนื่องจากรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองเพิ่งเปิดให้บริการประชาชนมาไม่นานนัก แต่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการในด้านการเดินทางทั้งในช่วงเวลาเร่งด่วน และสามารถดำเนินกิจกรรมในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี ทั้งการเดินทางไปทำงาน ศึกษาเล่าเรียน หรือแม้แต่การจับจ่ายใช้สอยสินค้าในบริเวณศูนย์การค้าต่าง ๆ เช่น ซีคอนสแควร์/ศรีนครินทร์ พาราไดซ์พาร์ค เดอะมอลล์ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ เป็นต้น

2. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยควรทำการประชาสัมพันธ์ด้วยการสร้างเครือข่ายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีการสร้างชุมชนออนไลน์ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ และรับคำติชมผ่านช่องทางออนไลน์ การสร้างแฟนเพจใน Facebook ให้ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองได้ติดตามข้อมูลข่าวสาร ราคา และโปรโมชั่นต่าง ๆ ของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองให้ความสำคัญกับเรื่องการให้ความช่วยเหลือเป็น

พิเศษสำหรับผู้โดยสารเป็นรายบุคคล เช่น ผู้พิการทางสายตา เป็นต้น

3. พนักงานของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองควรให้บริการผู้โดยสารด้วยความเป็นมิตร มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคน เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารซึ่งจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการให้บริการและการเดินทางของรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองควรมีความตรงต่อเวลา

5. เนื่องจากผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการคือ

เรื่องของความปลอดภัยในการเดินทาง ดังนั้นการให้บริการที่มีความปลอดภัย จึงถือได้ว่าเป็นการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ เช่น การรับรู้คุณค่าตราสินค้า หรือการตระหนักถึงราคา เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ต่อรถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลืองมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายอื่น ๆ เพื่อมาเปรียบเทียบ เนื่องจากเป็นระบบขนส่งสาธารณะที่มีระบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน และยังเป็นทางเลือกของการเดินทางที่สามารถทดแทนกันได้ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

References

- Changwetchay, B. (2561). *Service quality affecting passenger's satisfaction BTS Skytrain in Bangkok* [Unpublished master's thesis]. Bangkok University.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Lexington Books.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. Prentice Hall.
- Namukasa, J. (2013). The Influence of airlines service quality on passenger satisfaction and loyalty : The case of Uganda airline industry. *The TQM Journal*, 25(5), 520-532.
- Nuntapaiboon, J. (2551). *Service psychology*. SE-EDucation.
- Patrick, D. L., Engelberg, R. A., & Curtis, J. R. (2002). Evaluating the quality of dying and death. *Journal of Pain and Symptom Management*, 22(3), 717-726.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Panjarean, P., & Pisitkasem, P. (2561). Factors affecting the satisfaction of BTS customers. *Journal of Rangsit Graduate Studies in Business and Social Sciences*, 4(2), 1-10.
- Powlinjong, P., Pakpoomchon, K., Burirak, C., Neakun, P., Suwannachart, W., Aimpong, S., & Tachasaen, T. (2565). Economic factors affecting the decision to use the Electric Mass Transit Railway System of Bangkok Mass Transit System Public Company Limited (BTSC) in Bangkok. *Journal of KMITL Business School*, 12(1), 13-27.



- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. SAGE.
- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22, 913-949.
- Thongyam, P. (2560). The importance of service quality for business success. *Kasem Bundit Journal*, 18(1), 219-232.
- Worasi, Y., & Choonhachai, A. (2559). Factor of service quality and passenger behavior effecting attitudes of consumers in Bangkok Metropolitan. *MUT Journal of Business Administration*, 13(1), 24-42.