

# ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบริการของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้ามทานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย

## Expectation and Satisfaction in Service of Customers who Use Service at MRT National Cultural Center Station

นภนันทน์ หอมสุต<sup>1</sup> ธีรภัฏ อัมพันธ์<sup>2</sup>, สุสุขุม ลือชายุทธ<sup>2</sup>, อัจฉรา พรหมลุน<sup>2</sup>  
Noppanon Homsud<sup>1</sup>, Sarun Amphan<sup>2</sup>, Sukhum Luechayut<sup>2</sup>, Atchara Phromlun<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการรถไฟฟ้ามทานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสุ่มด้วยวิธีการตามสะดวก จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามทานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในทุกหัวข้อ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หัวข้อที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วย ความรวดเร็วในการเดินทาง ความคุ้มค่าและความประหยัดในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ความปลอดภัยในการเดินทาง ความสะดวกสบายในการเดินทาง กำหนดเวลาที่แน่นอนเชื่อถือได้ ตรงเวลาในการเดินทาง เส้นทางที่เปิดให้บริการ อุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่ง สถานีที่ใช้ในการขนส่ง และบุคลากรผู้ให้บริการ

คำสำคัญ: รถไฟฟ้ามทานคร, ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ

### Abstract

The objective of this research was to compare the expectation and satisfaction of using services at MRT National Cultural Center Station. The questionnaire is instrument. The sample was 400 people which are chosen by convenience sampling. It is found that the samples have satisfaction less than expectation at significant level 0.05. The usage topics to measure in this research consists of Travel Speed, Save the cost in Travel, Safety, Comfortable, Reliable Timetable, On Time, Service Route, Mechanic Transportation, Station, and Personnel.

Keywords: MRT, Expectation, Satisfaction

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
<sup>2</sup> นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
<sup>1</sup> Assistant Professor, The Faculty of Management Science, Silpakorn University  
<sup>2</sup> Students in Marketing Program, The Faculty of Management Science, Silpakorn University

**บทนำ**

ปัญหาการจราจรที่ติดขัด นับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญของประชากรส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย และเป็นเมืองที่มีประชากรหนาแน่น มีผู้คนอาศัยเป็นจำนวนมาก ทั้งประชากรที่ถือกำเนิดในกรุงเทพมหานครเอง และประชากรที่ถือกำเนิดในต่างจังหวัด แต่ได้อพยพเข้ามาทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งถือเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความแออัด สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ทำให้สภาวะทางจิตใจของผู้คนเสื่อมโทรมตามมา ด้วยเหตุนี้ จึงมีหน่วยงานหลายๆหน่วยงานที่จะหาวิธีในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยแนวทางหนึ่งที่ทางรัฐบาลได้ดำเนินการแก้ไขปัญหามาไปเรียบร้อยแล้ว คือการก่อสร้างรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งก็สามารถแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดไปได้ส่วนหนึ่ง แต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ใจกลางเมืองได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รัฐบาลจึงได้เพิ่มหนทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยจัดสร้างรถไฟฟ้ามหานครขึ้น โดยใช้ชื่อย่อว่า รฟม. หรือเรียกกันทั่วไปว่า รถไฟฟ้า MRT ซึ่งเป็นรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกของประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2535 ในชื่อองค์การรถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การรถไฟฟ้ามหานคร พ.ศ. 2535 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2535 ชื่อภาษาอังกฤษ คือ Metropolitan Rapid Transit Authority มีวัตถุประสงค์ในการจัดระบบขนส่งมวลชน ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยใช้รถไฟฟ้า (พชร จิตต์แจ้ง, 2553)

ในภายหลังได้มีการออกพระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2543 โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 2 ธันวาคม 2543 องค์การรถไฟฟ้ามหานครจึงได้เปลี่ยนชื่อมาเป็นการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

พระราชบัญญัติฉบับใหม่ดังกล่าวยังให้อำนาจหน้าที่รถไฟฟ้ามหานครเพิ่มขึ้นหลายอย่าง เช่น

มีอำนาจกำหนด "เขตปลอดภัยระบบรถไฟฟ้า" เพื่อคุ้มครองอุโมงค์และสิ่งก่อสร้างใต้ดิน และกำหนดเขต "ระบบรถไฟฟ้า" เพื่อคุ้มครองดูแลคนโดยสารรถไฟฟ้า และระบบรถไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังให้รถไฟฟ้ามหานครสามารถหารายได้อื่นนอกจากค่าโดยสาร และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์แก่การให้บริการรถไฟฟ้า และมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการรถไฟฟ้า ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้ง ยังอาจดำเนินกิจการรถไฟฟ้าในจังหวัดอื่นตามที่จะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้อำนาจด้วย

เนื่องจากรถไฟฟ้ามหานคร เป็นระบบขนส่งมวลชนที่สามารถแก้ไขปัญหาการจราจรที่ติดขัดภายในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทางได้มากขึ้น มีความสะดวกสบาย มีความปลอดภัยสูงจากการที่ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องต่อขยายเส้นทางให้มีขอบข่ายการบริการครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กว้างขวางยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับแผนของรัฐบาล (บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพจำกัด (มหาชน), 2554)

หนึ่งในสถานที่ให้บริการรถไฟฟ้ามหานครคือ สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นสถานที่ตั้งอยู่บนถนนรัชดาภิเษก อยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้าดังทั้ง ห้างสรรพสินค้าเอสพลานาด โรบินสัน รัชดาฯ บิ๊กซี รัชดาฯ เป็นต้น อีกทั้งยังตั้งอยู่ใกล้กับสำนักงาน และโรงเรียนต่างๆ ทำให้เกิดกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายเหมาะสมจะนำมาทำการวิจัย

ความคาดหวัง เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกได้ตอบสนองสิ่งต่างๆ ในรูปของการ

ยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย (สกวเดือน ปธนสมิทธิ, 2540)

Kotler (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกของบุคคล หรือลูกค้าซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพสินค้า กับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งหากจะพิจารณาถึงความพึงพอใจหลังการขายของลูกค้าว่าจะเกิดระดับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการนั้น ซึ่งถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าคาดหวังลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับของสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งความแตกต่างกัน 3 ระดับ ของความพึงพอใจที่กล่าวมา จะส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า และจะประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของสินค้าต่อบุคคลอื่นๆ ต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ตลอดจนทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับ

สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

### วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาสำหรับงานวิจัยเรื่องนี้ แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่ง

ประเทศไทย ซึ่งไม่สามารถหาจำนวนที่แน่ชัดได้แต่พบว่ามีเป็นจำนวนมาก จึงคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากสูตรของ Yamane (1967) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-8 มิถุนายน 2554 วันละ 50 คน และกระจายไปทั้งวันเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม เริ่มจากการทบทวนวรรณกรรมตลอดจนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ จากนั้นได้ปรับปรุงแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด ด้านการบริการ และด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ที่สถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานครห้วยขวาง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.884 แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีการที่ระบุไว้ข้างต้น โครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบ Check List จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร เป็นแบบ Check List จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 รายการวัดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย จำนวน 36 รายการ ซึ่งแบ่งออกเป็นสองส่วน

ส่วนที่หนึ่ง คือ ประสิทธิภาพในการขนส่ง แบ่งออกได้เป็น 5 ส่วนย่อย ประกอบด้วย 1. ความรวดเร็วในการเดินทาง 2. ความคุ้มค่าและความ

ประหยัดในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 3. ความปลอดภัยในการเดินทาง 4. ความสะดวกสบายในการเดินทาง และ 5. มีกำหนดเวลาที่แน่นอนเชื่อถือได้และตรงเวลาในการเดินทาง จำนวนทั้งหมด 24 รายการ เป็นแบบ Likert Scale 5 ระดับ

ส่วนที่สอง คือ ปัจจัยสำคัญในการขนส่งแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วนย่อย ประกอบด้วย 1. เส้นทางที่เปิดให้ใช้บริการ 2. อุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่ง 3. สถานีที่ใช้ในการขนส่ง และ 4. บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวนทั้งหมด 12 รายการ เป็นแบบ Likert Scale 5 ระดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรก ข้อมูลทั่วไป ใช้การวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ

ส่วนที่สอง รูปแบบการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ใช้การวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ

ส่วนที่สาม การวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ และการทดสอบสมมติฐานระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขณะที่การทดสอบสมมติฐานใช้ตัวสถิติ t โดยมีการทดสอบการเท่ากันของความแปรปรวนด้วยตัวสถิติ Levene ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดใช้

โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาของงานวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน (ร้อยละ 55.50) มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มากที่สุด จำนวน 231 คน (ร้อยละ 57.75) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 335 คน (ร้อยละ 83.75) ประกอบอาชีพเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษามากที่สุด จำนวน 291 คน (ร้อยละ 72.75) มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 212 คน (ร้อยละ 53.00) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

2. รูปแบบการใช้รถไฟฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย จากผู้บริการ จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ใช้บริการ ใช้บัตรโดยสารประเภท เหรียญโดยสาร มากที่สุด จำนวน 316 คน (ร้อยละ 79.00) ส่วนใหญ่ ใช้บริการในช่วงเวลา 18.01 - 21.00 น. มากที่สุด จำนวน 307 คน (ร้อยละ 76.75) โอกาสในการใช้บริการมากที่สุด คือ ซุปเปอร์/ท่องเที่ยว จำนวน 355 คน (ร้อยละ 88.75) จำนวนครั้งในการใช้บริการมากที่สุด รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

ข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	222	55.50
	ชาย	178	44.50
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	87	21.75
	20 - 30 ปี	231	57.75
	31 - 40 ปี	53	13.25
	41 - 50 ปี	18	4.50
	มากกว่า 50 ปี	11	2.75
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	9.00
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	335	83.75
	สูงกว่าปริญญาตรี	29	7.25

ข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	291	72.75
	พนักงานบริษัทเอกชน	51	12.75
	ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	40	10.00
	ประกอบอาชีพส่วนตัว	18	4.50
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	212	53.00
	10,001 – 20,000 บาท	135	33.75
	20,001 - 30,000 บาท	36	9.00
	สูงกว่า 30,000	17	4.25

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของรูปแบบการใช้บริการไฟฟ้ามหานคร

ข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
ประเภทบัตรโดยสารที่ใช้	เหรียญโดยสาร	316	79.00
	ประเภทนักเรียน/นักศึกษา	42	10.50
	ประเภทบุคคลทั่วไป	22	5.50
	ประเภทพรีเมียร์	14	3.50
	ประเภท 1 วัน	4	1.00
	ประเภท 15 วัน	1	0.25
	ประเภท 30 วัน	1	0.25
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	06.00 – 09.00 น.	168	17.04
	09.01 – 12.00 น.	45	4.56
	12.01 – 15.00 น.	138	14.00
	15.01 – 18.00 น.	307	31.14
	18.01 – 21.00 น.	307	31.14
	21.01 – 24.00 น.	21	2.13
โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร	ข้อป้บง/ทองเท่ยว	355	56.71
	เร่ยง	149	23.80
	ทองกน	78	12.46
	ทอทรก่ยงส่วนต่ว	42	6.71
	อ่ยง	2	0.32
จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร	น่อยก่ว 3 คร่ยง ต่อส่ปดอห์	107	26.75
	3 – 6 คร่ยง ต่อส่ปดอห์	177	44.25
	7 – 10 คร่ยง ต่อส่ปดอห์	40	10.00
	มอกก่ว 10 คร่ยงต่อส่ปดอห์	76	19.00

3. การทดสอบสมมติฐานระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ด้านประสิทธิภาพในการขนส่ง ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 5 ส่วนย่อย ประกอบด้วย 1. ความรวดเร็วในการเดินทาง 2. ความคุ้มค่าและความประหยัดในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 3. ความปลอดภัยในการเดินทาง 4. ความสะดวกสบายในการเดินทาง และ 5. มีกำหนดเวลาที่แน่นอนเชื่อถือได้และตรงเวลาในการเดินทาง ด้วยตัวสถิติ t โดยมีการทดสอบการเท่ากันของความแปรปรวนด้วยตัวสถิติ Levene พบว่า ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในทุกหัวข้อที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

แสดงดังตารางที่ 2

4. การทดสอบสมมติฐานระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ด้านปัจจัยสำคัญในการขนส่ง แบ่งออกได้เป็น 4 ส่วนย่อย ประกอบด้วย 1. เส้นทางที่เปิดให้ใช้บริการ 2. อุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่ง 3. สถานีที่ใช้ในการขนส่ง และ 4. บุคลากรผู้ให้บริการ ด้วยตัวสถิติ t โดยมีการทดสอบการเท่ากันของความแปรปรวนด้วยตัวสถิติ Levene พบว่า ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในทุกหัวข้อที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานความคาดหวังและความพึงพอใจของประสิทธิภาพในการขนส่ง

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	Sig.
<b>1. ความรวดเร็วในการเดินทาง</b>	<b>4.19</b>	<b>3.26</b>	<b>0.000</b>
1.1 ความตรงต่อเวลา	4.24	3.39	0.000
1.2 จำนวนเที่ยวของรถที่ให้บริการเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร	4.13	3.23	0.000
<b>2. ความคุ้มค่าและความประหยัดในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง</b>	<b>4.23</b>	<b>3.16</b>	<b>0.000</b>
2.1 มีโปรโมชั่นและบริการอื่นๆ	4.27	3.14	0.000
2.2 อัตราค่าโดยสาร	4.19	3.18	0.000
<b>3. ความปลอดภัยในการเดินทาง</b>	<b>4.19</b>	<b>3.24</b>	<b>0.000</b>
3.1 มีป้ายแสดงวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆ บนรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร	4.25	3.30	0.000
3.2 มีระบบควบคุมความเร็วของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร	4.22	3.33	0.000
3.3 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	4.21	3.24	0.000
3.4 การแก้ไขปัญหากรณีรถไฟฟ้าฟ้ามหานครขัดข้อง	4.19	3.11	0.000
3.5 มีการตรวจสอบภาระก่อนเข้าสถานี	4.19	3.08	0.000
3.6 มีกล้องวงจรปิดบริเวณสถานี	4.12	3.15	0.000
3.7 มีเสียงเตือนประตูจะเปิด - ปิด อัตโนมัติ	4.12	3.45	0.000
<b>4. ความสะดวกสบายในการเดินทาง</b>	<b>4.22</b>	<b>3.08</b>	<b>0.000</b>
4.1 จำนวนช่องทางการจำหน่ายตั๋วโดยสาร	4.29	3.10	0.000
4.2 สถานที่ตั้ง	4.26	3.06	0.000
4.3 ร้านค้าต่างๆบนสถานี	4.26	2.82	0.000
4.4 เก้าอี้นั่งและราวจับบนรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร	4.25	2.91	0.000
4.5 แสงสว่างบนรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร	4.21	3.28	0.000

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	Sig.
4.6 บริการตู้เอทีเอ็ม	4.21	3.00	0.000
4.7 มีลิฟท์โดยสารสำหรับผู้พิการและคนชรา	4.19	3.13	0.000
4.8 ขั้นตอนการซื้อตั๋วโดยสาร	4.19	3.07	0.000
4.9 ทางขึ้น – ลง สถานีรถไฟฟ้ามหานคร	4.18	3.17	0.000
4.10 แสงสว่างบริเวณชานชาลา	4.15	3.19	0.000
<b>5. มีกำหนดเวลาที่แน่นอนเชื่อถือได้ และตรงเวลาในการเดินทาง</b>	<b>4.30</b>	<b>3.18</b>	<b>0.000</b>
5.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางรถไฟฟ้ามหานคร	4.36	3.28	0.000
5.2 ระยะเวลาในการคอยขึ้นรถไฟฟ้ามหานคร	4.26	3.17	0.000
5.3 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (06.00 - 24.00 น.)	4.27	3.10	0.000

ตารางที่ 4 การทดสอบสมมติฐานความคาดหวังและความพึงพอใจของปัจจัยสำคัญในการขนส่ง

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	Sig.
<b>1.เส้นทางที่เปิดให้ใช้บริการ</b>	<b>4.08</b>	<b>3.15</b>	<b>0.000</b>
1.1 ความครอบคลุมของสถานีให้บริการ	4.24	3.16	0.000
1.2 มีโครงการขยายต่อเส้นทางให้บริการ	4.00	3.20	0.000
1.3 มีแผนที่แสดงเส้นทางชัดเจน	3.99	3.08	0.000
<b>2. อุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่ง</b>	<b>4.06</b>	<b>3.62</b>	<b>0.000</b>
2.1 ความสะอาดภายในบริเวณรถไฟฟ้ามหานคร	4.08	3.64	0.000
2.2 ประสิทธิภาพการทำงานของรถไฟฟ้ามหานคร	4.04	3.59	0.000
<b>3. สถานีที่ใช้ในการขนส่ง</b>	<b>4.12</b>	<b>3.35</b>	<b>0.000</b>
3.1 มีป้ายแสดงสถานที่สำคัญที่อยู่ใกล้บริเวณสถานี	4.26	3.53	0.000
3.2 มีป้ายแสดงสถานีชัดเจนทุกสถานี	4.15	3.28	0.000
3.3 ป้ายบอกทางเข้า-ออก สถานีในแต่ละสถานี	4.03	3.29	0.000
3.4 มีป้ายแสดงสถานีที่เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้ามหานคร	4.02	3.31	0.000
<b>4. บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>3.98</b>	<b>3.11</b>	<b>0.000</b>
4.1 การให้บริการของพนักงาน	4.05	3.15	0.000
4.2 ความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการ	3.96	3.19	0.000
4.3 จำนวนพนักงานผู้ให้บริการ	3.93	2.99	0.000

**อภิปรายผล**

จากการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย อภิปรายผล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น

เพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนีย์ คุ่มภัย (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กรณีศึกษาสถานีสะพานตากสิน พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้โดยสารผู้ชายร้อยละ 54.5 และ 45.5 ตามลำดับ

2. รูปแบบการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่ใช้เหรียญโดยสาร มักใช้บริการในช่วงระยะเวลา 18.01 – 21.00 น. โดยใช้เดินทางไปซื้อป๊อง/ทองเที่ยว จำนวน 3 – 6 ครั้ง ต่อสัปดาห์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร โชติพัฒนา (2549) ด้านเวลา ซึ่งเป็นช่วงเวลาหลังเลิกงานและเลิกเรียน

3. จากการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการขนส่ง และปัจจัยสำคัญในการขนส่งอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร โชติพัฒนา (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

**ข้อเสนอแนะ**

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพ เป็นนักเรียน นิสิต และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย พบว่า ประเภทบัตรโดยสารที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ เหรียญโดยสาร ใช้บริการในช่วงเวลา 18.01-21.00 น. เพื่อซื้อป๊อง/ทองเที่ยว จำนวน 3-6 ครั้งต่อสัปดาห์

ผลการวิจัย พบข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เป็นผลดีต่อรถไฟฟ้ามหานคร มากนัก

ด้วยเหตุเพราะเป็นที่รู้กันโดยทั่วไปว่า ผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ต้องการมาใช้บริการเดินทางด้วยรถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งถ้าเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ในอนาคต ก็เป็นไปได้สูงว่าจะไม่เกิดการมาใช้บริการซ้ำอีก และอาจจะไปบอกต่อกับผู้ที่รู้จักผ่านทางช่องทางใดช่องทางหนึ่งกับสิ่งที่ตนได้พบซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรูปแบบลูกโซ่ได้

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังใน ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางรถไฟฟ้ามหานคร มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เนื่องจาก ผู้ที่เลือกมาใช้บริการมาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง เมื่อเทียบกับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อรถไฟฟ้ามหานครนัก

ทางด้านความพึงพอใจ ขั้นตอนการซื้อตั๋วโดยสาร เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.07 เนื่องจาก ช่องให้บริการเปิดให้บริการไม่ครบทุกช่อง อีกทั้งตู้หยอดเหรียญโดยสารชำรุด ก็มีความล่าช้าในการซ่อมแซม ทำให้เกิดการล่าช้าในขั้นตอนการซื้อตั๋วโดยสาร และส่งผลทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่ำสุด จึงควรมีการเปิดให้บริการอย่างเต็มศักยภาพของความสามารถที่มีอยู่ของสถานีและตัวรถไฟฟ้ามหานคร เช่น การเปิดช่องซื้อตั๋วโดยสารให้ครบทุกช่อง การเร่งซ่อมแซมตู้หยอดเหรียญโดยสารทันทีที่มีการชำรุด

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ต้องพิจารณาให้รอบคอบว่า การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้มโนภาพอย่างเกินจริงนั้นเป็นสิ่งที่สมควรหรือไม่ นอกจากนั้นอีกหนึ่งวิธีที่พึงกระทำคือ การปรับปรุงให้รถไฟฟ้ามหานคร มีความน่าสนใจมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ในระดับพึงพอใจ เนื่องจากสามารถแก้ไขปัญหาการติดในเขตกรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี อีกทั้งมีความรวดเร็วในการให้บริการอีกด้วย



ประการสำคัญของรถไฟฟ้ามหานครสถานี ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย คือ เรื่องบุคลากรผู้ให้บริการ ภายในบริเวณสถานี และภายในรถไฟฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร มีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการจากบุคลากรของรถไฟฟ้ามหานครในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และเกิดความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 หากบุคลากรของรถไฟฟ้ามหานคร มีการให้บริการที่ดีก็จะสามารถดึงดูดให้คนมาใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจสำหรับการให้บริการมากกว่าที่ได้คาดหวังไว้ อย่างไรก็ตามผู้บริหารรถไฟฟ้ามหานครต้องพึงระวังถึงการให้บริการของบุคลากรภายในบริเวณ

สถานีและภายในรถไฟฟ้ามหานคร ด้วย ควรจะมีการคัดสรรพนักงาน ที่มีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้ามาทำงานในองค์กร อีกทั้งภายในสถานี และตัวรถไฟฟ้ามหานคร ก็ควรจะมีพนักงานเพียงพอให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการต้องการคำแนะนำหรือความช่วยเหลือ

เนื่องจากรถไฟฟ้ามหานครเป็นการให้บริการที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่การเดินทางสำหรับผู้ใช้บริการ การให้บริการอาจมีความผิดพลาดหรือล่าช้า รถไฟฟ้ามหานครจึงควรมีห้องน้ำ และเก้าอี้ ไว้เพื่ออำนวยความสะดวก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- รูปนีย์ คุ่มภัย. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กรณีศึกษาสถานีสะพานตากสิน. ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2554). ประวัติ ความเป็นมา และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับรถไฟฟ้า MRT. เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkokmetro.co.th> เข้าถึงเมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2554.
- พชร จิตต์แจ้ง. (2553). การศึกษาการตัดสินใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิพร โชติกพัฒนา. (2549). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). ทฤษฎีความพึงพอใจ นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกาเวเดือน ปณสมิทธิ. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคารกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อพิชญา กัญญาพงษ์ และคณะ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ในเขตห้วยขวาง. ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- T. Yamane. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*. 2nd Ed., New York: Harper and Row.