

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร
สายเฉลิมรัชมงคล



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
พฤษภาคม 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพระนคร

อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร กรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ของมหาวิทยาลัยนเรศวร



(ดร. สันติธร ภูริภักดี)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. ศรีสุดา จงสิทธิ์ผล)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร กรุงเทพมหานคร

พฤษภาคม 2553

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จได้โดย การได้รับความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมืออย่างดี ดร. สันติธร ภูริภักดี ที่ปรึกษา ในการตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่อง ตลอดจนคำแนะนำที่ดี ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ได้คณะผู้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณมารดา บิดา ที่ให้โอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม รวมทั้งนายจ้างผู้มีเมตตา ส่งเสริม สนับสนุนในการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม มิตรสหายที่ให้แนวทางการศึกษาค้นคว้า และข้อแนะนำที่ดี ช่วยตรวจสอบหาข้อบกพร่อง รวมทั้งกำลังใจที่มอบให้ด้วยความจริงใจ ทำให้การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์. เสรี วงษ์มณฑา, รองศาสตราจารย์.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ, รองศาสตราจารย์. มนต์ ชัยสวัสดิ์ ในการให้คำแนะนำ ตรวจสอบแบบสอบถาม พร้อมคำแนะนำอย่างดียิ่ง และขอขอบพระคุณท่านผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลทุกคน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ จนเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จ สมบูรณ์ของการศึกษาค้นคว้าเล่มนี้

เกร็ดนที สัมพันธ์

ชื่อเรื่อง	แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
ผู้ศึกษาค้นคว้า	เกิร์ตชนที่ สัมพันธ์
ที่ปรึกษา	ดร. สันติธร ภูริภักดี
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและ การท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2552
คำสำคัญ	การส่งเสริมการตลาด การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมายการวิจัยเรื่องนี้เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล จำแนกตามปัจจัย ประชากรศาสตร์ (2) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ที่มีต่อผู้ใช้บริการ กระบวนการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.8 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 41.5 มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 44.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 65.8 และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ นักศึกษาร้อยละ 51.2 และ 25 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ ทั้ง 5 ตัวแปร มีผลที่แตกต่างกันต่อความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จึงสอดคล้องตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครที่เป็นกลุ่ม เป้าหมายมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของพนักงานในระดับสูงมากด้วยผู้ใช้บริการ จำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของพนักงานที่มีต่อผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเพิ่มขึ้น

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมุติฐานของการวิจัยและวิธีการทางสถิติ.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ประวัติความเป็นมาของรถไฟ.....	6
ประวัติรถไฟฟ้ามหานครในประเทศไทย.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าในองค์กรในองค์กรบริการ.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
การกำหนดประชากร.....	35
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้วิจัย.....	36
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
ลักษณะของแบบสอบถาม.....	37
ความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การจัดทำข้อมูลการวิเคราะห์ผล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	40
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร และความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล.....	40
ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมุติฐาน.....	44
5 บทสรุป.....	73
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผลการวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	84
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	89

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล.....	41
2	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล....	42
3	แสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล.....	44
4	แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำแนกตามเพศ.....	46
5	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านกายภาพ จำแนกตามอายุ.....	48
6	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ ตามกลุ่มอายุ.....	48
7	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล....	49
8	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ ตามกลุ่มอายุ.....	50
9	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
10	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนอง ตามกลุ่มอายุ.....	51
11	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามอายุ.....	52
12	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่น ตามกลุ่มอายุ.....	53
13	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ.....	54
14	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ ตามกลุ่มอายุ...	54
15	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ จำแนกตามรายได้.....	55
16	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ ตามกลุ่มรายได้.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามรายได้.....	57
18	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สาย เฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ ตามกลุ่มรายได้.....	57
19	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามรายได้.....	58
20	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สาย เฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนอง ตามกลุ่มรายได้.....	59
21	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามรายได้.....	60
22	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล....	60
23	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สาย เฉลิมรัชมงคลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ ตามกลุ่มรายได้	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
24	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ จำแนกตามการศึกษา.....	62
25	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สาย เฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ ตามกลุ่มระดับการศึกษา.....	62
26	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามการศึกษา.....	63
27	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สาย เฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ ตามกลุ่มระดับการศึกษา.....	64
28	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในการตอบสนอง จำแนกตามการศึกษา.....	65
29	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามการศึกษา.....	65
30	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ จำแนกตามการศึกษา.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ จำแนกตามอาชีพ.....	67
32	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สาย เฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ ตามกลุ่มอาชีพ.....	68
33	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามอาชีพ.....	69
34	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สาย เฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ ตามกลุ่มอาชีพ.....	69
35	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความการตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ.....	70
36	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในการตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ.....	71
37	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
38	แสดงสรุปผลข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	74
39	แสดงสรุปผลความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล.....	74
40	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน.....	75
41	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 2 อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน.....	76
42	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 3 รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน.....	76
43	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 4 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน.....	77
44	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 5 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน.....	77

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	3
2	ตราสัญลักษณ์.....	9
3	A Conceptual Model of Service Quality	28



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคมนาคมขนส่งภายในกรุงเทพมหานครที่มีความคับคั่ง มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสร้างระบบคมนาคมที่มีคุณภาพเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ต้องการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครเนื่องด้วยการจราจรภายในกรุงเทพมหานครนั้นติดอันดับการจราจรแออัดทำให้การท่องเที่ยวภายในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวเสียเวลาไปกับการเดินทางมากเกินไปจึงทำให้การเดินทางของนักท่องเที่ยวไปในแต่ละที่เกิดความไม่สะดวกรวดเร็ว ทำให้ทางภาครัฐและเอกชนจะต้องหานโยบายและการขยายเส้นทางคมนาคม ระบบการขนส่งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน นักท่องเที่ยว โดยได้พยายามแก้ไขปัญหารถไฟที่ติดขัดจึงมีการขยายระบบการคมนาคมทั้งหลายให้มีความสะดวกแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับการเติบโตของเศรษฐกิจภายในประเทศ จึงทำให้เกิดโครงการรถไฟฟ้าใต้ดินเกิดขึ้น

รถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร และเป็นระบบใต้ดินแห่งแรกของประเทศไทย ดำเนินการก่อสร้างโดยบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยได้รับสัมปทานจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เริ่มก่อสร้างในปี พ.ศ. 2542 และเกิดความล่าช้า จึงแล้วเสร็จเปิดให้ประชาชนทดลองใช้งานเมื่อวันที่ 13 เมษายน พ.ศ. 2547 และมีพิธีเปิดให้ใช้อย่างเป็นทางการในวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบันเปิดให้ใช้บริการมาแล้วเป็นเวลา 6 ปี ปัจจุบันมีระยะทางรวม 21 กิโลเมตร เส้นทางเริ่มต้นจากสถานีหัวลำโพง ถึงสถานีบางซื่อ มีสถานี 18 สถานี สามารถเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอสได้ที่สถานีสีลม/ศาลาแดง, สุขุมวิท/อโศก และสวนจตุจักร/หมอชิต สามารถรองรับผู้ให้บริการได้ 80,000 คนต่อเส้นทางต่อชั่วโมง ปัจจุบันมีผู้ให้บริการ

สำหรับนามเฉลิมรัชมงคล เป็นชื่อที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานเพื่อใช้ชื่ออย่างเป็นทางการของโครงการรถไฟฟ้ามหานคร เส้นทางแรกสายหัวลำโพง-ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์-บางซื่อ ซึ่งหมายความถึง งานเฉลิมความเป็นมงคลแห่งความเป็นพระราชา ปัจจุบันเส้นทางสายสีน้ำเงินมีโครงการก่อสร้างส่วนต่อขยายทั้งเส้นทางใต้ดินและยกระดับ จากปลายทางด้านทิศเหนือ (สถานีบางซื่อ) ไปยังถนนจรัญสนิทวงศ์และแยกท่าพระ และจากปลายทางด้านทิศใต้ (สถานีหัวลำโพง) ไปยังท่าพระ และบางแค ซึ่งทั้งสองเส้นทางจะเชื่อมต่อกันที่สถานีท่าพระ เกิดเป็นเส้นทางรถไฟฟ้าวงแหวนในอนาคต

รถไฟฟ้าใต้ดินหรือรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล ที่สร้างขึ้นถือเป็นสายแรกที่มีใน กรุงเทพมหานคร เปิดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกสบาย ปลอดภัย มีความตรงต่อเวลาในการเดินทางช่วยลดความเครียดในการเดินทางของประชาชน เนื่องจากปัญหาการจราจรทำให้เกิดมลภาวะกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดินยังช่วยส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการขนส่งสาธารณะ แทนรถยนต์ส่วนตัว การขยายเส้นทางพัฒนาการคมนาคมออกไปสู่ส่วนต่างๆ ตามแนวเส้นทางและสถานีรถไฟฟ้า ยังช่วยส่งเสริมให้สภาพแวดล้อมของเมืองดีขึ้น และเพิ่มคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนทำให้ระบบเศรษฐกิจมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

การให้บริการจากผู้ให้บริการจึงนับเป็นตัวขับเคลื่อนให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเป็นมืออาชีพที่ประสบความสำเร็จควบคู่ไปกับการพัฒนาบริหาร เพราะหากนอกจากด้านระบบปฏิบัติงาน โครงสร้างขององค์กร การควบคุมตรวจสอบการทำงานแล้ว ยังมีด้านการบริการของพนักงานสำหรับธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการต้องตระหนักถึงความสำคัญ เพราะการให้บริการของพนักงานหากไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานขาดศักยภาพการให้บริการ ขาดทักษะการให้บริการ

นับว่าธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการยากที่จะประสบความสำเร็จแบบยั่งยืน เพราะผู้ใช้บริการสามารถ เลือกรับบริการในตัดสินใจทดแทน เช่น รถไฟฟ้าลอยฟ้า บีทีเอส เป็นต้น

จากปัญหาที่ได้กล่าวขึ้นมาแล้วข้างต้นจึงควร มีการสร้างแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครต่อผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าให้เกิดขึ้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นให้เห็นเพื่อให้ทราบถึง รายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีต่อการปรับปรุง และ พัฒนาศักยภาพการให้บริการภายในสถานีรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล และนำไปปรับใช้กับสถานีรถไฟฟ้าสถานีอื่นอีกต่อไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ โดยอาศัยการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจากบริการ Servqual (Parasuraman et al., 1988)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1. สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ ของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคลที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ

ให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจความเอาใจใส่

2. วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

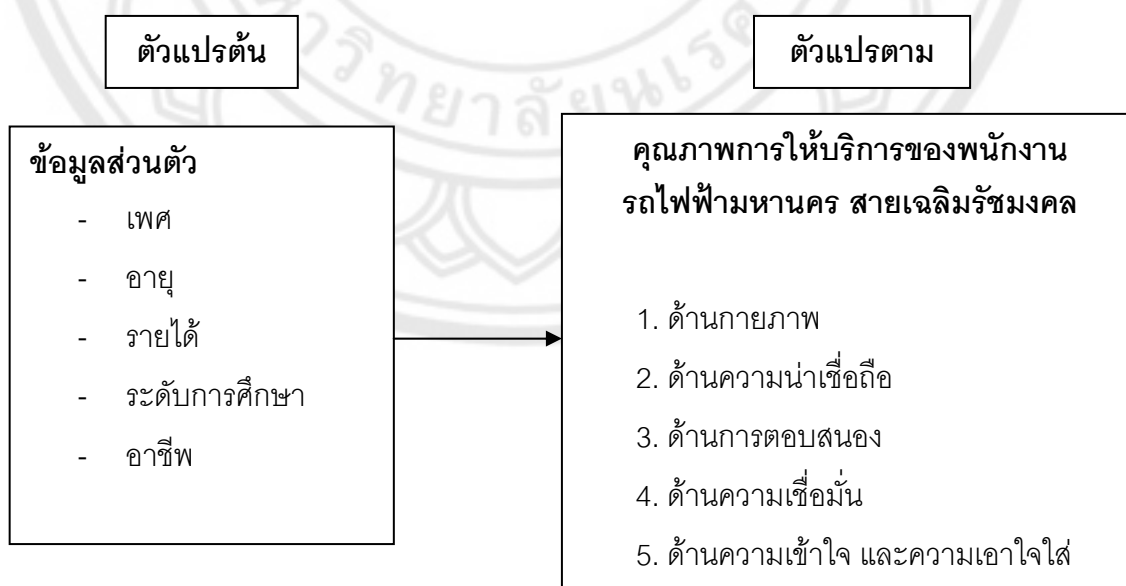
วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบาย ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ายเฉลิมรัชมงคล ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ายเฉลิมรัชมงคล

2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

การทดสอบสมมติฐาน จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) กรณีเปรียบเทียบ 3 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล
2. รถไฟฟ้ามหานครสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร
3. ระบบขนส่งมวลชนชนประเภทอื่นสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการให้เกิดความประทับใจ จนนำมาซึ่งความจงรักภักดี และผู้บริการต้องการกลับมาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครอีกครั้ง
4. เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดสถานการณ์ผู้ให้บริการลดลง

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยและทำแบบสอบถามในพื้นที่ในสถานีรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลเพียงสายเดียวซึ่งมีสถานีที่ให้บริการเพียง 18 สถานี มีพื้นที่ที่จำกัด สถานที่ไม่เอื้ออำนวยในการเก็บข้อมูลทำแบบสอบถามเป็นอุปสรรคในการเก็บข้อมูลวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่

ขอบเขตด้านระยะเวลาการเก็บข้อมูล ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 2 เดือน คือ ช่วงเดือนพฤศจิกายน- ธันวาคม 2552

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ข้อจำกัดด้านกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครไม่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลทำแบบสอบถาม และพนักงานที่ให้บริการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ เพราะให้เหตุผลว่าอยู่ในช่วงเวลาปฏิบัติงาน
2. ข้อจำกัดด้านเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านเวลาของประชากรที่ตัดสินใจเข้าใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล คือ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทำแบบสอบถามมีระยะเวลาจำกัด
3. ข้อจำกัดด้านสถานที่ คือ สถานที่ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลทำแบบสอบถาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (Metropolitan Rapid Transit Chaloe Ratchamongkhon Line, MRT Blue Line) หรือรถไฟฟ้ามหานคร สายสีน้ำเงิน ซึ่งเรียกตามสีที่กำหนดในแผนแม่บทโครงการระบบขนส่งมวลชนทางราง ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และประชาชนนิยมเรียกว่า **รถไฟฟ้าใต้ดิน** เป็นระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร เป็นระบบรถไฟฟ้าใต้ดินแห่งแรกของประเทศไทย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน หมายถึง ความสามารถ สมรรถนะ ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่

คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านกายภาพ หมายถึง รถไฟฟ้ามีความทันสมัย รถไฟฟ้ามีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน และเครื่องแบบพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย

คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความน่าเชื่อถือได้ หมายถึง ความเที่ยงตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้าที่ใช้ในการเดินทางจากต้นทางไปปลายทาง พนักงานสามารถให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และพนักงานสามารถช่วยเหลือผู้ให้บริการได้อย่างทันที

คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการตอบสนอง หมายถึง จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการผู้ให้บริการ และพนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ว่องไว

คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความเชื่อมั่น หมายถึง พนักงานมีความรับผิดชอบต่อการให้บริการ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการ และพนักงานสามารถให้คำแนะนำ โดยใช้ภาษาอังกฤษแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ หมายถึง พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ และพนักงานมีความเที่ยงตรงต่อการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลที่มีต่อผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎี แนวความคิด ประวัติความเป็นมาของการให้บริการ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการศึกษาวิจัยถึงศักยภาพการให้บริการของพนักงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร โดยมีสาระเกี่ยวกับการให้บริการผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครตามลำดับ ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของรถไฟ
2. ประวัติรถไฟฟ้ามหานครในประเทศไทย
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติความเป็นมาของรถไฟ

ประวัติรถไฟ

รถไฟของไทยนั้น ได้เกิดขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2429 ตรงกับรัตนโกสินทร์ศกที่ 105 ไทยได้ให้สัมปทานแก่บริษัทชาวเดนมาร์กสร้างทางรถไฟสายแรกจาก กรุงเทพมหานครถึงสมุทรปราการ เป็นระยะทาง 21 กิโลเมตร ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2433 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงโปรดเกล้าให้ตั้งกรมรถไฟหลวงขึ้น โดยสังกัดกระทรวงโยธาธิการ เมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2439 พระองค์เสด็จประกอบพระราชพิธีเปิดการเดินรถไฟระหว่างกรุงเทพมหานคร ถึงอยุธยา เป็นระยะทาง 71 กิโลเมตร ซึ่งทางการได้ถือเอาวันนี้เป็นวันสถาปนากิจการรถไฟหลวง (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2530)

ปัจจุบันทางรถไฟที่สำคัญของประเทศไทยมีอยู่ด้วยกันทั้งสิ้นรวมสี่สาย คือ สายเหนือ ถึงจังหวัดเชียงใหม่ สายใต้ ถึงจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสงขลา สายตะวันออก ถึงจังหวัดสระแก้ว และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงจังหวัดหนองคาย และจังหวัดอุบลราชธานี รวมเป็นระยะทาง 3,855 กิโลเมตร (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, ม.ป.ป.)

รถไฟจะนำผู้โดยสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งวาง ส่วนใหญ่มักจะประกอบด้วย รว 2 อันขนานกัน มีประเภทราวเดี่ยวหรือประเภทที่ใช้พลังแม่เหล็กด้วย รถไฟจะขับเคลื่อนด้วยหัวรถจักรหรือขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์หลายๆ ตัวที่ติดอยู่ใต้ท้องรถ รถไฟสมัยใหม่จะใช้กำลังจากหัวรถจักรดีเซลหรือจากไฟฟ้าที่ส่งมาตามสายไฟที่อยู่เหนือตัวรถ หรือตามรางสาม (Third Rail) เดิมรถไฟขับเคลื่อนโดยใช้หม้อต้มน้ำทำให้เกิดไอน้ำไอน้ำทำให้เกิดแรงดัน แรงดันจะทำการขับเคลื่อนกลไกทำให้ล้อรถไฟเคลื่อนที่ได้การที่ใช้พื้นเป็นแหล่งพลังงานในการต้มน้ำ และพื้นที่ทำให้เกิดเปลวไฟ ทำให้เรียกรถชนิดนี้ว่า รถจักรไอน้ำ รถไฟแบ่งได้หลายประเภท ได้แก่ หัวรถจักร รถดีเซลราง รถโดยสาร และรถสินค้า

รถไฟไทยประเภทต่างๆ มีดังนี้ (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2530)

- ขบวนรถด่วนพิเศษ ให้บริการเฉพาะ ชั้น 1 และ 2 (ยกเว้น ข. 37-38 เพราะมีชั้น 3)
- ขบวนรถด่วน ให้บริการครบทุกชั้น (ยกเว้น ข. 51-52 เพราะไม่มีชั้น 1)
- ขบวนรถเร็ว ให้บริการเฉพาะชั้น 2 และ 3 (ยกเว้น ข. 105-106 เพราะเป็นรถดีเซลราง)
- ขบวนรถธรรมดา ให้บริการเฉพาะชั้น 2 และ 3 เช่นเดียวกับกับรถเร็ว (ยกเว้นบางขบวน)
- ขบวนรถชานเมือง ให้บริการชั้น 3 บางขบวนอาจจะมีรถชั้น 2 พ่วงมาบ้าง (ยกเว้น ข. 355-356 สายแม่กลอง ข. 391-392 เพราะเป็นรถชั้น 2 ทั้งขบวน)
- ขบวนรถท่องเที่ยว ให้บริการชั้น 3 ส่วนใหญ่จะเป็นรถดีเซลรางชั้น 3
- ขบวนรถรวม ให้บริการทั้งรถโดยสารและสินค้า
- ขบวนรถนำเที่ยว ให้บริการชั้น 3 อาจมีรถปรับอากาศชั้น 2 พ่วงในบางขบวน
- ขบวนรถวิ่งระหว่างเมืองใหญ่ เป็นรถดีเซลรางปรับอากาศชั้น 2 ทุกขบวน (ยกเว้น ขบวน 75-78 เพราะมีรถชั้น 3 พ่วงมาด้วย)
- ขบวนรถสินค้า เป็นรถที่ใช้ในการขนส่งสินค้า ส่วนใหญ่จะเป็นรถปูนซีเมนต์ และรถโบกี้ตู้ใหญ่

องค์ประกอบของการเดินขบวนรถไฟที่สำคัญ มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้ (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2530)

1. ทางรถไฟ ทางที่มีรางเหล็ก 2 เส้น วางขนานกันบนไม้หมอนที่มีหินรองรับ
2. รถจักร ทำหน้าที่ลากจูงรถไฟคันอื่นๆ ให้เคลื่อนที่ไปได้ โดยรถจักรมีหลายชนิด ได้แก่ รถจักรไอน้ำ รถจักรดีเซล รถจักรไฟฟ้า และรถจักรกังหันก๊าซ

3. รถฟ่วง ได้แก่ รถสำหรับบรรทุกทุกคนโดยสาร ซึ่งเรียกว่า รถโดยสารและรถสำหรับบรรทุกสินค้า ซึ่งเรียกว่า รถสินค้า
4. เครื่องอาณัติสัญญาณ เป็นเครื่องมือควบคุมการจราจรเพื่อความปลอดภัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการเดินรถ เช่น เสาสัญญาณชนิดทางปลา (semaphore) สัญญาณธงผ้า รูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า และตะเกียงสัญญาณ
5. สถานีรถไฟ ได้แก่ สถานีทุกๆ สถานีในแต่ละจังหวัดทั่วประเทศไทย

ประวัติรถไฟฟ้า

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือรฟม. จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2543 โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 2 ธันวาคม 2543 เป็นต้นไป โดยใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Mass Rapid Transit Authority of Thailand (MRTA) เดิมรฟม. มาจากองค์การรถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การรถไฟฟ้ามหานคร ปี พ.ศ. 2535 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2535 โดยใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Metro Politan Rapid Transit Authority มีวัตถุประสงค์ในการจัดระบบขนส่งมวลชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการสร้างหรือจัดให้มีด้วยวิธีการใดๆ ซึ่งการขนส่งโดยรถไฟฟ้า หรือให้บริการ อันเกี่ยวกับการขนส่งกับดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องเพื่อประโยชน์ของรฟม.

ปัจจุบันรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลเปิดให้บริการมาแล้ว 6 ปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน ปี 2553 มีประชากรในกรุงเทพและปริมณฑลเดินทางกว่า 10 ล้านเที่ยวต่อวัน แต่มีระบบรางที่สามารถรองรับได้เพียง 3-4 ล้านเที่ยวต่อวัน ทำให้ผู้โดยสารส่วนที่เหลือเดินทางด้วยรถประเภทอื่น ซึ่งก่อนหน้านี้ รัฐบาลได้พยายามพัฒนาระบบรางและผลักดันให้ประชาชนเดินทางด้วยระบบรางมากขึ้น แต่ยังมีเหตุขัดข้องหลายประการ ทำให้โครงการชะงักออกไป แต่ในปัจจุบันที่มีจำนวนประชากรในและนอกเมืองเพิ่มขึ้นประกอบกับการที่เมืองเริ่มขยายตัว ส่งผลให้เกิดโครงการขยายเส้นทางรถไฟฟ้าใต้ดิน โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายสีน้ำเงิน ช่วงบางซื่อ-ท่าพระ และ ช่วงหัวลำโพง-บางแค โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายสีส้ม ช่วงบางกะปิ-บางบำหรุ และโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-ราษฎร์บูรณะ เพื่อตอบสนองต่อจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินที่มีเพิ่มมากขึ้น

ความหมายของตราสัญลักษณ์ รฟม.



ภาพ 2 แสดงตราสัญลักษณ์

ตราสัญลักษณ์รฟม. เป็นภาพนามธรรม (abstract) ที่แสดงถึงการเคลื่อนที่ (movement) และมีลักษณะของลายไทย โดยมีลักษณะคล้ายเขลว ซึ่งเป็นลายเครื่องจักรสานชนิดหนึ่งของไทย (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2549)

โครงสร้างขององค์กร

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จัดเป็นรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับของกระทรวงคมนาคม ตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2545 ได้จัดโครงสร้างภายในองค์กรโดยแบ่งเป็น 3 สำนัก และ 8 ฝ่าย ดังนี้ (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2551)

1. สำนักผู้ว่าการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานการประชุม งานเลขานุการ งานสารบรรณ งานรับเรื่องร้องทุกข์ และงานกิจการสัมพันธ์และสารนิเทศ
2. สำนักกฎหมาย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานกฎหมาย งานสัญญา งานคดีและวินัย และงานนิติกรรม
3. สำนักตรวจสอบ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบตรวจสอบภายในองค์กร การตรวจสอบบัญชีของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
4. ฝ่ายก่อสร้าง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน ควบคุม และประสานงานก่อสร้าง รวมถึงงานสถาปัตยกรรม ในโครงการของ รฟม. กำกับ ดูแลการทำงานของวิศวกรที่ปรึกษา
5. ฝ่ายวิชาการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานวิชาการทางด้านวิศวกรรม งานวางแผนดำเนินการโครงการ งานศึกษาวิเคราะห์โครงการ งานศึกษาวิเคราะห์โครงการด้านวิศวกรรม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเงินและการลงทุน งานด้านสารสนเทศและการวางแผนวิสาหกิจ กำกับ ดูแลการทำงานของวิศวกรที่ปรึกษา
6. ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน การดูแลรักษาพื้นที่เขตทางรถไฟไฟฟ้า บริเวณทางขึ้นลงสถานีรถไฟฟ้ าล่องระบายอากาศ ศูนย์ซ่อมบำรุง และที่ดินอันเป็นกรรมสิทธิ์ขององค์กร

7. ฝ่ายบริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานวางแผนทรัพยากรบุคคล งานสวัสดิการ และแรงงานสัมพันธ์ งานบริหารบุคคล และงานบริหารทั่วไป งานจัดซื้อ งานพัสดุ งานบริหารสำนักงาน งานยานพาหนะ

8. ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบัญชี งานบริหารการเงิน และงานบริหารงบประมาณ

9. ฝ่ายปฏิบัติการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับ ดูแลการบริหารและอำนวยความสะดวกเดินรถไฟฟ้า ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา การใช้และบำรุงรักษาระบบรถไฟฟ้า การให้บริการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความสะดวกแก่การเดินรถไฟฟ้า การโดยสารรถไฟฟ้า และระบบรถไฟฟ้า

10. ฝ่ายสัมปทานและพัฒนาธุรกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้สัมปทานกิจการรถไฟฟ้า การดูแลรักษาผลประโยชน์ของสัญญาโครงการระบบรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ หรือทรัพย์สินอื่นขององค์กร การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับหรือเกี่ยวเนื่องกับกิจการขององค์กร การเรียกเก็บค่าโดยสาร ค่าตอบแทน ค่าบริการและค่าธรรมเนียมการใช้ทรัพย์สิน การให้บริการและความสะดวกต่างๆ ในการให้สัมปทานกิจการรถไฟฟ้า

11. ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกักขัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษารวบรวมข้อมูล วางแผนและจัดทำมาตรการ ตลอดจนดำเนินการใดๆ เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยแก่ระบบรถไฟฟ้า คนโดยสาร และบุคคลอื่นที่อยู่ในเขตระบบรถไฟฟ้า รักษาความสงบเรียบร้อยและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยภายในเขตระบบรถไฟฟ้า ดำเนินการกักขังและเหตุฉุกเฉินภายในและระบบรถไฟฟ้า

ลักษณะโครงสร้างสถานีรถไฟฟ้า

โครงสร้างสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นคอนกรีตเสริมเหล็กอยู่ใต้ดินลึกจากผิวถนนประมาณ 15-25 เมตร สถานีมีความกว้างประมาณ 18-25 เมตร ยาวประมาณ 150-200 เมตร ขึ้นอยู่กับสภาพของพื้นที่ โดยสถานีส่วนใหญ่จะเป็นแบบชานชาลาอยู่ตรงกลาง รางรถไฟฟ้าจะอยู่ 2 ด้านของชานชาลา ยกเว้นบางบริเวณจะมีสถานีแบบอุโมงค์ซ้อนกัน โดยรางรถไฟฟ้าจะอยู่คนละชั้น ซึ่งแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ โครงสร้าง 2 ชั้น โครงสร้าง 3 ชั้น และโครงสร้าง 4 ชั้น (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2551)

โครงสร้าง 2 ชั้น ประกอบด้วย

ชั้นที่ 1 ชั้นโถงผู้โดยสาร เป็นสถานที่สำหรับซื้อและตรวจตั๋วโดยสาร และแสดงแผนภูมิเส้นทางรถไฟฟ้า

ชั้นที่ 2 ชั้นชานชาลา เป็นชั้นที่รถไฟฟ้าจอดเทียบรับ-ส่งผู้โดยสาร ประตูจะเปิดและปิดเมื่อรถไฟฟ้าจอดเทียบสถานีเท่านั้น

โครงสร้าง 3 ชั้น ประกอบด้วย

ชั้นที่ 1 ชั้นรวมผู้โดยสาร มีลักษณะเป็นพื้นที่โล่ง ประกอบด้วย ร้านค้าปลีกต่างๆ มีทั้งสิ้น 11 สถานี

ชั้นที่ 2 ชั้นโถงผู้โดยสาร เป็นสถานที่สำหรับซื้อและตรวจตั๋วโดยสาร และแสดงแผนภูมิเส้นทางรถไฟฟ้า

ชั้นที่ 3 ชั้นชานชาลา เป็นชั้นที่รถไฟฟ้าจอดเทียบรับ-ส่งผู้โดยสาร ประตูจะเปิดและปิดเมื่อรถไฟฟ้าจอดเทียบสถานีเท่านั้น

โครงสร้าง 4 ชั้น ประกอบด้วย

ชั้นที่ 1 ชั้นโถงผู้โดยสาร เป็นสถานที่สำหรับซื้อและตรวจตั๋วโดยสาร และแสดงแผนภูมิเส้นทางรถไฟฟ้า

ชั้นที่ 2 ชั้นชานชาลาบน เป็นชั้นที่รถไฟฟ้าจอดเทียบรับ-ส่งผู้โดยสาร ประตูจะเปิดและปิดเมื่อรถไฟฟ้าจอดเทียบสถานีเท่านั้น

ชั้นที่ 3 เป็นชั้นห้องเครื่องสำหรับระบบต่างๆ เช่น พัดลมดูดอากาศ ระบบไฟฟ้า เป็นต้น

ชั้นที่ 4 ชั้นชานชาลาล่าง เป็นชั้นที่รถไฟฟ้าจอดเทียบรับ-ส่งผู้โดยสาร ประตูจะเปิดและปิดเมื่อรถไฟฟ้าจอดเทียบสถานีเท่านั้น

รูปแบบของสถานีรถไฟฟ้า (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2551)

การออกแบบจะคำนึงถึงสภาพใต้ดินที่ก่อสร้างทำให้รูปแบบของสถานี แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. รูปแบบชานชาลาข้าง (Station with Side Platform): จะแยกชานชาลาสำหรับขาไปและขากลับ

2. รูปแบบชานชาลากลาง (Station with Central Platform): ผู้โดยสารจะใช้ชานชาลาพร้อมกันทั้งขาไปและขากลับ

3. รูปแบบชานชาลาที่มี 2 ชั้น หรือต่างระดับ (Station with Stack Platform): จะใช้ก่อสร้างในกรณีที่ไม่มีความสามารถในการก่อสร้างเพียงพอ เนื่องจากสภาพภูมิประเทศบังคับ เช่น ท่ออุโมงค์ส่งน้ำของการประปา เสาเข็มยาวของสะพานลอย และอาคารสูง เป็นต้น

- **โครงสร้างทางวิ่ง:** อุโมงค์คู่วางตามแนวราบ และตามแนวตั้ง เส้นผ่าศูนย์กลางภายในอุโมงค์ 5.7 เมตร ความลึกของอุโมงค์ 15-25 เมตรจากระดับพื้นดิน ทางเดินฉุกเฉิน กว้าง 0.6 เมตร สูง 2.0 เมตร มีจำนวนสถานีทั้งสิ้น 18 สถานี รูปแบบของชานชาลามีทั้งชานชาลาแบบกลาง และชานชาลาด้านข้าง ยาวประมาณ 150 เมตร กว้าง 22-23 เมตร (สถานีมาตรฐาน) มีประตูกันคนตก (Screen Door)

- **ระบบราง:** รางคู่ขนาดมาตรฐาน (Standard Gauge) กว้าง 1,435 มิลลิเมตร ใช้รางที่ 3 วางขนานกันไปกับรางวิ่งสำหรับจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับตัวรถ

- **ระบบรถ:** เป็นรถไฟฟ้าขนาดใหญ่ (heave rail) ขนาดกว้าง 3.2 เมตร ยาว 19.23 เมตร และสูงประมาณ 3.8 เมตร ใช้ล้อเหล็กวิ่งบนรางเหล็ก ตัวรถมีระบบปรับอากาศ สามารถจุผู้โดยสารได้ 320 คนต่อคัน จำนวนโบกี้วิ่ง 3-6 คันต่อขบวน ใช้ไฟฟ้ากระแสตรง 750 โวลต์ ป้อนระบบขับเคลื่อนรถ ใช้มอเตอร์ไฟฟ้ากระแสสลับขับเคลื่อนตัวรถ ควบคุมการเดินรถด้วยระบบอัตโนมัติจากศูนย์ควบคุม ความเร็วสูงสุด 80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง

- **ระบบเก็บค่าโดยสาร:** ใช้ระบบเก็บและตรวจตั๋วอัตโนมัติ และสามารถให้ตัวร่วมกับระบบอื่นได้ ค่าโดยสารเก็บตามระยะทางอัตราค่าโดยสาร 12 บาท + 2 บาทต่อสถานี แต่ไม่เกิน 36 บาท (ราคาปี 2545)

- **การให้บริการความถี่:** ชั่วโมงเร่งด่วน 2-4 นาทีต่อขบวน ชั่วโมงปกติ 4-6 นาทีต่อขบวน ให้บริการ 6.00-24.00 น. ความเร็วในการเดินทางเฉลี่ย 35 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ให้บริการได้มากกว่า 40,000 คนต่อชั่วโมงต่อทิศทาง

- **สิ่งอำนวยความสะดวก:** ลิฟท์ บันไดเลื่อน ห้องน้ำ ร้านค้าย่อย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ

- **ที่จอดรถสำหรับผู้โดยสาร:** 3 แห่ง ได้แก่ สถานีลาดพร้าว ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ และศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย

สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทุกสถานีจะยกพื้นทางเข้าออกสูงจากระดับพื้นดิน เพื่อหลีกเลี่ยงเหตุการณ์น้ำท่วมที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ระบบความปลอดภัยในการเดินรถ

ในการเดินรถไฟฟ้า จะนำระบบอัตโนมัติสัญญาณที่เป็นระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการควบคุมการเดินรถโดยอัตโนมัติ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยสูงสุด แบ่งเป็น 3 ระบบย่อย คือ

1. **ระบบควบคุมการเดินรถอัตโนมัติ** เรียกว่า ATO (Automatic Train Operation) เป็นระบบที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานต่างๆ ของขบวนรถไฟฟ้า เช่น การขับเคลื่อนรถไฟฟ้า การ

ควบคุมความเร็วของรถไฟไฟฟ้า การควบคุมการห้ามล้อ การจอดรถไฟไฟฟ้า และการรายงานสถานะของอุปกรณ์ต่างๆ ในตัวรถไฟไฟฟ้าไปยังศูนย์ควบคุม

2. **ระบบป้องกันอัตโนมัติ** เรียกว่า ATP (Automatic Train Protection) เป็นระบบที่คอยควบคุมไม่ให้รถไฟใช้ความเร็วเกินกำหนด ควบคุมความเร็วรถไฟให้อยู่ในพิสัยความเร็วที่สัมพันธ์กับระยะห่างระหว่างรถไฟข้างหน้า หากเกิดเหตุผิดปกติ ระบบ ATP จะสั่งการห้ามล้ออัตโนมัติ นอกจากนี้ยังควบคุมการเคลื่อนตัวของรถไฟจากสถานีรถไฟไฟฟ้า โดยหากประตูรถไฟและประตูกันชนชลาวยังปิดไม่เรียบร้อย ระบบ ATP จะไม่อนุญาตให้รถไฟเคลื่อนตัวออกจากสถานี ต่างจากระบบ ATO ตรงที่มีความอิสระต่างกัน กรณีที่ระบบ ATO ชัดข้อง ต้องใช้คนควบคุมการเดินรถ ระบบ ATP จะยังคงคอยควบคุมการเดินรถต่อไป

3. **ระบบกำกับการเดินรถอัตโนมัติ** เรียกว่า ATS (Automatic Train Supervision) เป็นระบบที่คอยควบคุมการเดินรถไฟฟ้าทั้งระบบให้เป็นไปตามตารางการเดินรถ โดยจะส่งข้อมูลต่างๆ เช่น ความเร็วของรถไฟแต่ละขบวน ติดตามและแสดงตำแหน่งของรถไฟทุกขบวนที่อยู่ในระบบ และจัดเตรียมขั้นตอนต่างๆ ในการควบคุมการเดินรถ เมื่อระบบการเดินรถมีเหตุขัดข้อง (การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย, 2551)

จุดขึ้น-ลง สถานีรถไฟฟ้ามหานคร และมีสถานีรวมทั้งสิ้น 18 สถานี ดังนี้

สถานีหัวลำโพง

อยู่ที่หัวถนนพระรามที่ 4 บริเวณจุดตัดหัวถนนรองเมืองและถนนมหาพฤฒาราม หน้าสถานีรถไฟหัวลำโพง มีขนาดสถานี กว้าง 23 เมตร ยาว 206 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 14 เมตร จากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 2 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 3 จุด คือ ด้านหน้าสถานีรถไฟหัวลำโพง ด้านหน้าอาคารสินเอเซีย และด้านข้างธนาคารกรุงเทพ จำกัด

สถานีสามย่าน

อยู่ถนนพระรามที่ 4 บริเวณแยกสามย่าน หน้าวัดหัวลำโพง มีขนาดสถานีกว้าง 22 เมตร ยาว 174 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 25.6 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 4 ชั้น เป็นชานชาลาแบบต่างระดับ มีพื้นที่จอดรถบริเวณจุดขึ้น-ลงที่ 1 บริเวณหน้าวัดหัวลำโพง สามารถจอดรถได้ 40 คัน

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 2 จุด คือ บริเวณด้านหน้าวัดหัวลำโพง และบริเวณด้านหน้าอาคารซียูไฮเทคของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานีสีลม

อยู่ตามแนวถนนพระรามที่ 4 ใต้สะพานลอยไทย-ญี่ปุ่น บริเวณแยกศาลาแดง หน้าโรงแรมดุสิตธานี มีขนาดสถานีกว้าง 30 เมตร ยาว 156 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 30 เมตร จากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 4 ชั้น เป็นชานชาลาแบบต่างระดับ

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 2 จุด คือ บริเวณด้านหลังพระบรมราชานุสาวรีย์รัชกาลที่ 6 หน้าสวนลุมพินี และบริเวณแยกศาลาแดงหัวมุมถนนสีลม ฝั่งด้านหน้าโรงแรมดุสิตธานี

สถานีลุมพินี

อยู่ถนนพระรามที่ 4 ด้านข้างสะพานลอยไทย-เบลเยียม บริเวณแยกวิทยุ มีขนาดสถานีกว้าง 20 เมตร ยาว 172 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 26 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 4 ชั้น เป็นชานชาลาแบบต่างระดับ

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 3 จุด คือ บริเวณด้านหน้าอาคารคิวเฮ้าส์ ด้านหน้าอาคารลุมพินี ปาร์ควิว และด้านหน้าสวนลุมไนท์บาซาร์

สถานีคลองเตย

อยู่ใต้แนวถนนพระรามที่ 4 ใกล้ทางด่วนชั้นที่ 1 และทางรถไฟสายแม่น้ำ บริเวณด้านหน้าสำนักงานการไฟฟ้านครหลวงคลองเตย มีขนาดสถานีกว้าง 28 เมตร ยาว 202 เมตร ระดับชานชาลา อยู่ลึก 18 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น เป็นชานชาลาแบบข้าง

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 2 จุด คือ บริเวณด้านข้างสำนักงานการไฟฟ้านครหลวงคลองเตย และบริเวณฝั่งตรงข้ามเยื้องสำนักงานการไฟฟ้านครหลวงคลองเตย

สถานีศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

อยู่ถนนรัชดาภิเษก ด้านหน้าศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ มีขนาดสถานีกว้าง 23 เมตร ยาว 196 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 20 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง มีพื้นที่จอดรถบริเวณจุดขึ้น-ลงที่ 2 ด้านหัวมุมถนนพระราม 4 ตัดถนนรัชดาภิเษก สามารถจอดรถได้ 80 คัน

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 4 จุด คือ บริเวณหน้าศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ บริเวณฝั่งตรงข้ามศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ บริเวณหน้าอาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และบริเวณฝั่งตรงข้ามอาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สถานีสุขุมวิท

อยู่ถนนอโศก ใกล้กับบริเวณแยกอโศก-สุขุมวิท ด้านหน้าตลาดอโศก มีขนาดสถานีกว้าง 23 เมตร ยาว 199 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 17 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง มีพื้นที่จอดรถบริเวณจุดขึ้น-ลงที่ 1 ด้านข้างสยามสมาคม สามารถจอดรถได้ 50 คัน

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 3 จุด คือ บริเวณด้านหน้าตลาดอโศก บริเวณฝั่งตรงข้ามตลาดอโศก และบริเวณด้านข้างสยามสมาคม

สถานีเพชรบุรี

อยู่ถนนอโศก บริเวณแยกอโศก-เพชรบุรี ใกล้สถานทูตญี่ปุ่น มีขนาดสถานีกว้าง 23 เมตร ยาว 200 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 20 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง มีพื้นที่จอดรถบริเวณจุดขึ้น-ลงที่ 1 ด้านข้างศูนย์บริการขนถ่าย ใกล้ทางรถไฟสายตะวันออก สามารถจอดรถได้ 90 คัน

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 3 จุด คือ บริเวณด้านข้างศูนย์บริการขนถ่าย บริเวณฝั่งตรงข้ามสถานทูตญี่ปุ่น และบริเวณใกล้ทางรถไฟสายตะวันออก

สถานีพระราม 9

อยู่ถนนรัชดาภิเษก บริเวณแยกพระราม 9 ด้านหน้าอาคารฟอร์จูนทาวน์ มีขนาดสถานีกว้าง 23 เมตร ยาว 199 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 18 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 3 จุด คือ บริเวณด้านหน้าห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส บริเวณฝั่งตรงข้ามห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส และบริเวณฝั่งตรงข้ามอาคารฟอร์จูนทาวน์

สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย

อยู่บริเวณถนนรัชดาภิเษก ตรงอาคารไทยประกันชีวิต มีขนาดสถานีกว้าง 27 เมตร ยาว 358 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 20 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง มีพื้นที่จอดรถบริเวณ จุดขึ้น-ลงที่ 1 เป็นลานจอดรถ ฝั่งตรงข้ามอาคารอาร์เอสทาวเวอร์ สามารถจอดรถได้ 35 คัน บริเวณจุดขึ้น-ลงที่ 2 เป็นลานจอดรถ บริเวณชอยรัชดาภิเษก 6 สามารถจอดรถได้ 120 คัน และมีอาคารจอดรถ 3 ชั้น ตั้งอยู่ระหว่างชอยรัชดาภิเษก 6 และชอยรัชดาภิเษก 8 สามารถจอดรถได้ 200 คัน

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 4 จุด คือ บริเวณด้านหน้าอาคารอาร์เอส ทาวเวอร์ บริเวณฝั่งตรงข้ามอาคารอาร์เอส ทาวเวอร์ บริเวณใกล้กับสถานทูตจีน และบริเวณถนนรัชดาภิเษกชอย 6

สถานีห้วยขวาง

อยู่บริเวณกลางสี่แยกห้วยขวาง มีขนาดสถานีกว้าง 23 เมตร ยาว 226 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 19 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 2 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง มีพื้นที่จอดรถบริเวณจุดขึ้น-ลงที่ 1 ใกล้แยกห้วยขวางฝั่งถนนประชาราษฎร์บำเพ็ญทางไปสำนักงานเขตห้วยขวาง สามารถจอดรถได้ 80 คัน

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 4 จุด คือ บริเวณใกล้สี่แยกห้วยขวาง

สถานีสุทิสาร

อยู่บริเวณกลางสี่แยกสุทิสาร มีขนาดสถานีกว้าง 23 เมตร ยาว 226 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 19 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 2 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 4 จุด คือ บริเวณใกล้สี่แยกสุทิสาร

สถานีรัชดาภิเษก

อยู่บริเวณถนนรัชดาภิเษก หน้าอาคารพีกะรัต มีขนาดสถานีกว้าง 23 เมตร ยาว 226 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 19 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง มีพื้นที่จอดรถบริเวณจุดขึ้น - ลงที่ 4 บริเวณด้านหน้าอาคารพีกะรัต ฝั่งตรงข้ามโรงเรียนปัญญทรัพย์ สามารถจอดรถได้ 70 คัน

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 4 จุด คือ บริเวณบริเวณด้านหน้าอาคารโอลิมเปีย บริเวณฝั่งตรงข้ามอาคารโอลิมเปีย บริเวณด้านหน้าอาคารพีกะรัต และบริเวณด้านหน้าโรงเรียนปัญญทรัพย์

สถานีลาดพร้าว

อยู่บริเวณถนนลาดพร้าวซอย 21 เชื่อมต่อกับอาคารจอดรถ มีขนาดสถานีกว้าง 22 เมตร ยาว 258 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 19 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง เป็นอาคารจอดรถ 9 ชั้น บริเวณสี่แยกถนนรัชดาภิเษกตัดกับถนนลาดพร้าว สามารถจอดรถได้ 2,200 คัน

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 4 จุด คือ บริเวณปากซอยลาดพร้าว 17 บริเวณปากซอยลาดพร้าว 22 บริเวณด้านในอาคารจอดรถ 9 ชั้น และบริเวณฝั่งตรงข้ามอาคารจอดรถ 9 ชั้น

สถานีพหลโยธิน

อยู่บริเวณแยกถนนพหลโยธินตัดถนนลาดพร้าว มีขนาดสถานีกว้าง 22 เมตร ยาว 226 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 18 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 5 จุด คือ บริเวณปากซอยลาดพร้าว 1 บริเวณปากซอยลาดพร้าว 2 บริเวณปากซอยลาดพร้าว 4 บริเวณหัวมุมถนนลาดพร้าวตัดกับถนนพหลโยธิน และบริเวณสวนสมเด็จพระเจ้า 84

สถานีสวนจตุจักร

อยู่ในบริเวณสวนจตุจักรสามารถเชื่อมต่อกับสถานีหมอชิตของรถไฟฟ้าบีทีเอส มีขนาดสถานีกว้าง 30 เมตร ยาว 369 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 17 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 4 จุด คือ บริเวณใกล้ทางขึ้น-ลงของสถานีหมอชิตของบีทีเอส

สถานีกำแพงเพชร

อยู่ตรงข้ามองค์การตลาดเพื่อการเกษตรกร (อ.ต.ก.) มีขนาดสถานีกว้าง 23 เมตร ยาว 226 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 17 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น เป็นชานชาลาแบบกลาง

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 3 จุด คือ บริเวณด้านหน้าตลาด อ.ต.ก. บริเวณฝั่งตรงข้ามตลาด อ.ต.ก. และบริเวณตลาดนัดกรุงเทพมหานคร (จตุจักร) ฝั่งถนนกำแพงเพชร 2

สถานีบางซื่อ

อยู่บริเวณใกล้สถานีรถไฟบางซื่อ มีขนาดสถานีกว้าง 30 เมตร ยาว 226 เมตร ระดับชานชาลาอยู่ลึก 12 เมตรจากผิวดิน โครงสร้างสถานีมี 2 ชั้น เป็นชานชาลาแบบข้าง

จุดขึ้น-ลง มีทั้งหมด 2 จุด คือ บริเวณหัวมุมถนนเตชะวณิชตัดกับถนนเทอดดำริ และบริเวณหน้าชานชาลาสถานีรถไฟบางซื่อ (การรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2552)

โครงการส่วนต่อขยาย รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ส่วนต่อขยายด้านเหนือ ช่วงบางซื่อ-ท่าพระ

- **พื้นที่ที่เส้นทางผ่าน** เขตจตุจักร บางซื่อ บางพลัด บางกอกน้อย และบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร

- **เส้นทาง** เป็นเส้นทางยกระดับทั้งหมด เริ่มต้นจากปลายทางโครงการระยะแรกที่สถานีบางซื่อ ยกระดับจากอุโมงค์บริเวณสะพานสูงบางซื่อ หน้าบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) เข้าสู่ถนนประชาราษฎร์ สาย 2 เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้ามหานคร สายสีม่วง ที่สถานีเตาปูน บริเวณแยกเตาปูน ผ่านแยกบางโพ ข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาที่ท่าน้ำบางโพ เลี้ยวซ้ายเข้าสู่ถนนจรัญสนิทวงศ์ เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดงอ่อน โครงข่ายในเมือง ที่สถานีสิรินธรบริเวณแยกบางพลัด ผ่านคลองบางยี่ขัน แยกบรมราชชนนี คลองบางกอกน้อย แยกบางขุนนนท์ เชื่อมต่อรถไฟฟ้ามหานครสายสีส้ม ที่สถานีบางขุนนนท์ ผ่านย่านตลาดบางขุนศรี แยกไฟฉาย คลองมอญ วัดท่าพระ ไปสิ้นสุดเส้นทางโดยบรรจบกับส่วนต่อขยายสายสีน้ำเงิน ช่วงหัวลำโพง-บางแค ที่แยกท่าพระ จุดตัดถนนเพชรเกษมและถนนรัชดาภิเษก รวมระยะทางประมาณ 13 กิโลเมตร

- **สถานี** เป็นสถานียกระดับทั้งหมด 10 สถานี (ไม่รวมสถานีบางซื่อ)

ส่วนต่อขยายด้านใต้ ช่วงหัวลำโพง-บางแค-พุทธมณฑลสาย 4

- **พื้นที่ที่เส้นทางผ่าน** กรุงเทพมหานคร (เขตปทุมวัน ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ พระนคร บางกอกใหญ่ ภาษีเจริญ บางแค และหนองแขม) และเทศบาลเมืองอ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม้วน จังหวัดสมุทรสาคร

- **เส้นทาง** ประกอบด้วย ทางวิ่งทั้งอุโมงค์ใต้ดินและทางยกระดับ เริ่มต้นจากอุโมงค์ใต้ดินปลายเส้นทางโครงการระยะแรกที่สถานีหัวลำโพง ไปตามถนนพระรามที่ 4 ผ่านแยกหมอมี เข้าสู่ถนนเจริญกรุง (ใกล้ถนนเยาวราช) ผ่านวัดมังกรกมลาวาส ย่านคลองถม วังบูรพา เฉลิมกรุง วังสราญรมย์ เลี้ยวซ้ายที่วงเวียน รด. หน้าวัดพระเชตุพนฯ เข้าสู่ถนนสนามไชย ผ่านมิวเซียมสยาม ลอดใต้แม่น้ำเจ้าพระยาที่ปากคลองตลาด ผ่านบริเวณวัดกัลยาณมิตร ลอดใต้คลองบางกอกใหญ่และถนนอิสรภาพ ย่านบางกอกใหญ่ แล้วยกระดับเข้าสู่แยกท่าพระ ไปบรรจบกับส่วนต่อขยายสายสีน้ำเงิน ช่วงบางซื่อ-ท่าพระ จากนั้นยกระดับไปตามถนนเพชรเกษม ผ่านบางไผ่ บางหว้า ภาษีเจริญ ตลาดบางแค ไปสิ้นสุดเส้นทางที่ทางแยกต่างระดับ บางแค จุดตัดถนนกาญจนาภิเษก (วงแหวนรอบนอกด้านตะวันตก) รวมระยะทางช่วงหัวลำโพง-บางแค ประมาณ 13.8 กิโลเมตร เป็นทางวิ่งใต้ดินระยะทางประมาณ 4.9 กิโลเมตร และทางวิ่งยกระดับ 8.9 กิโลเมตร

ส่วนเส้นทางช่วงบางแค-พุทธมณฑลสาย 4 เป็นโครงสร้างยกระดับตามแนวเกาะกลางถนนเพชรเกษม ต่อเนื่องจากเส้นทางช่วงแรกที่ทางแยกต่างระดับบางแค มุ่งหน้าไปทางทิศตะวันตก ผ่านเขตหนองแขม ไปสิ้นสุดที่แยกถนนพุทธมณฑล สาย 4 รวมระยะทาง 8 กิโลเมตร

- **สถานี** จำนวน 18 สถานี เป็นสถานีใต้ดิน 4 สถานี (ไม่รวมสถานีหัวลำโพง) สถานียกระดับช่วงท่าพระ-บางแค 10 สถานี และสถานียกระดับช่วงบางแค-พุทธมณฑลสาย 4 อีก 4 สถานี

- **อาคารจอดแล้วจร** อยู่บริเวณสองฝั่งถนนเพชรเกษมที่สถานีหลักสอง มีทางเดินและทางรถยนต์ยกระดับข้ามถนนเชื่อมต่อระหว่างอาคาร ประกอบด้วยอาคาร 7 ชั้น ใกล้กับซอยเพชรเกษม 80 และอาคาร 10 ชั้น ระหว่างซอยเพชรเกษม 47 และซอยเพชรเกษม 47/1

- **ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Depot)** มีพื้นที่ประมาณ 79 ไร่ อยู่บริเวณรอยต่อพื้นที่แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ และแขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง มีโครงสร้างทางวิ่งยกระดับสำหรับรถไฟฟ้าเข้า-ออกบริเวณด้านทิศตะวันออกเฉียงใต้ของสถานีเพชรเกษม 48 ประกอบด้วย ศูนย์ควบคุมการเดินรถ กลุ่มอาคารซ่อมบำรุง อาคารสำหรับพนักงานขับ และรางทดสอบ (test track)

1. เหยี่ยงโดยสาร มี 2 ประเภท คือ ประเภทบุคคลทั่วไป และโดยประเภทเด็ก/ผู้สูงอายุ ซึ่งเด็กและผู้สูงอายุนั้น สามารถลดหย่อนค่าโดยสารตามปกติได้ 50% สามารถออกเหยี่ยงได้ที่ห้องออกบัตรโดยสารเท่านั้น

2. บัตรโดยสารชนิดบัตรเติมเงิน มี 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่เติมมูลค่าได้ และกลุ่มที่เติมมูลค่าไม่ได้

2.1 กลุ่มที่เติมมูลค่าได้ ประกอบด้วย

- ประเภทบุคคลทั่วไป
- ประเภทเด็ก/ผู้สูงอายุ
- ประเภทนักเรียน นักศึกษา
- ประเภทบัตรโดยสารธุรกิจ

2.2 กลุ่มที่ไม่สามารถเติมมูลค่าได้ ประกอบด้วย

- ประเภท 1 วัน
- ประเภท 3 วัน
- ประเภท 15 วัน
- ประเภท 30 วัน (ถูกยกเลิกแล้ว)

ชนิดบัตรโดยสาร

บัตรโดยสารอัจฉริยะไร้สัมผัส มี 2 ประเภท คือ

1. เหยี่ยวโดยสาร

มีลักษณะคล้ายเหรียญ 10 บาท ทำด้วยพลาสติกสีดำภายในฝังไมโครชิป ใช้สำหรับการเดินทางหนึ่งเที่ยว และสามารถใช้เดินทางได้ในวันที่ออกเหรียญและสถานีที่ออกเหรียญเท่านั้น สามารถออกเหรียญได้ที่ เครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติ (TVM) และห้องออกบัตรโดยสาร

2. บัตรเติมเงิน

มีลักษณะคล้ายบัตรเครดิต แต่ค่อนข้างบางกว่า ใช้สำหรับการเดินทางหลายเที่ยว ในครั้งแรกต้องเติมมูลค่าอย่างน้อย 200 บาท มูลค่าที่ใช้ได้ 150 บาท และค่ามัดจำ 50 บาท โดยจะคืนค่ามัดจำให้เมื่อนำบัตรมาคืนที่สถานีใดก็ได้ การเติมเงินครั้งต่อไปอย่างน้อย 100 บาท และเป็นขั้นต่ำของ 100 บาท มูลค่าที่สะสมได้ในบัตรคือ 1,000 บาท สามารถออกบัตรโดยสารได้ที่ ห้องออกบัตรโดยสาร

วิธีการใช้เหรียญโดยสาร

1. ชื้อเหรียญโดยสารจากห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร หรือจากเครื่องจำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ
2. แสดงเหรียญโดยสารที่เครื่องอ่านบัตรอัตโนมัติที่ตั้งอยู่ตรงประตูทางเข้า
3. เมื่อประตูเปิดออก ใช้บันไดเลื่อนลงไปยังชั้นชานชาลาเพื่อรอขึ้นรถไฟ
4. เมื่อเดินทางถึงสถานีปลายทาง ออกจากตัวรถแล้วใช้บันไดเลื่อนขึ้นมายังชั้นจำหน่ายบัตรโดยสาร

5. หยอดเหรียญโดยสารคืนที่ช่องรับเหรียญที่ประตูทางออก ประตูจะเปิดออกให้ผ่านไปได้ กรณีที่ประตูไม่เปิด เนื่องจากมูลค่าของเหรียญโดยสารไม่พอต่อค่าโดยสารที่ใช้บริการ ช่องรับเหรียญจะคืนเหรียญโดยสาร ให้พนักงานที่ประจำ ณ ห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร

กรณีเกิดเหตุขัดข้องจากการใช้เหรียญโดยสาร ให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่พนักงาน ที่ห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร

วิธีการใช้บัตรเติมเงิน

1. แสดงบัตรเติมเงินที่เครื่องอ่านบัตรอัตโนมัติที่ติดตั้งอยู่ตรงประตูทางเข้า
2. เมื่อประตูเปิดออก ใช้บันไดเลื่อนลงไปยังชั้นชานชาลาเพื่อรอขึ้นรถไฟฟ้า
3. เมื่อเดินทางถึงสถานีปลายทาง ออกจากตัวรถแล้วใช้บันไดเลื่อนขึ้นมายังชั้นจำหน่ายบัตรโดยสาร

4. แสดงบัตรเติมเงินที่เครื่องอ่านบัตรอัตโนมัติที่ติดตั้งอยู่ตรงประตูทางออก เครื่องจะแสดงจำนวนเงินที่เหลือ และประตูจะเปิดออกเสมอแม้จำนวนเงินที่แสดงจะติดลบก็ตาม ซึ่งกรณีนี้ผู้โดยสารยังคงสามารถออกไปได้ แต่ก่อนที่จะใช้บริการในครั้งต่อไป จะต้องชำระเงินและเติมเงินของบัตรเสียก่อน

ห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร (Ticket Office)

ตั้งอยู่ในชั้นจำหน่ายบัตรโดยสาร ชั้นแรกสำหรับสถานีที่ไม่มีชั้นร้านค้าปลีก และชั้นที่ 2 สำหรับสถานีที่มีร้านค้าปลีก โดยผู้โดยสารสามารถที่จะซื้อบัตรโดยสารได้ทุกชนิดได้จากพนักงานที่ประจำอยู่ ณ ห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร ไม่ว่าจะ เป็นบัตรเที่ยวเดียวหรือบัตรเติมเงิน

เครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Ticket Vending Machine)

เครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ จะติดตั้งอยู่ชั้นเดียวกับห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่ต้องการซื้อบัตรเที่ยวเดียวด้วยตนเอง เครื่องสามารถรับเงินได้ทั้งที่เป็นเงินเหรียญและธนบัตร โดยใช้จอร์บบสัมผัส (Touch Screen) เพื่อเลือกสถานีปลายทางที่ต้องการเดินทาง และจำนวนเงินที่ต้องชำระ

ขั้นตอนการใช้เครื่องจำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ

1. เลือกสถานีปลายทางจากจอร์บบสัมผัส อัตราค่าโดยสารจะปรากฏขึ้น
2. ชำระเงินด้วยธนบัตรหรือเหรียญลงในช่องที่กำหนด
3. รับเหรียญโดยสาร พร้อมเงินทอน จากช่องรับเหรียญ และช่องรับเงินทอน

ประตูเข้า - ออกรถไฟฟ้าใต้ดิน

เป็นระบบประตูอัตโนมัติ ตั้งเรียงเป็นแนวกันระหว่างพื้นที่ซื้อบัตรโดยสารกับพื้นที่ชำระค่าโดยสารแล้ว โดยผู้โดยสารจะผ่านเข้า-ออกประตูได้ ก็ต่อเมื่อได้แสดงบัตรโดยสารที่ถูกต่อเครื่องอ่านบัตรโดยสารเท่านั้น ดังนั้นประตูเข้า-ออกจึงไม่มีช่องสอดบัตรโดยสาร

ลักษณะของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน

สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน มีลักษณะเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก โดยแต่ละสถานีจะมีจำนวนชั้นไม่เท่ากันตามแต่ลักษณะบริเวณพื้นที่ การขึ้น-ลงระหว่างชั้นต่างๆ ภายในสถานีมีลิฟท์และบันไดเลื่อนไว้อำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารทุกท่าน ภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานี ได้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศทุกชั้น มีห้องน้ำ ตู้ ATM ตู้โทรศัพท์ ร้านค้าปลีกอีกมากมาย และผู้โดยสารสามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เมื่ออยู่ในสถานี

นอกจากความสะดวกสบายที่ผู้โดยสารจะได้รับแล้ว ภายในสถานียังมีระบบความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารอีกด้วย เพราะได้ติดตั้งระบบที่วิงจรวด และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในทุกสถานี

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ทุพพลภาพ

สำหรับผู้ทุพพลภาพที่ต้องการมาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน เมื่อเดินทางมาถึงสถานีจะมีลิฟท์อำนวยความสะดวกเพื่อไปยังชั้นต่างๆ และภายในตัวรถไฟฟ้ายังมีที่นั่งสำหรับผู้ทุพพลภาพด้วย

สถานีประกอบด้วยชั้นต่างๆ ดังนี้

1. ร้านค้า เป็นที่ตั้งของร้านค้าปลีก ผู้โดยสารสามารถลงมาชั้นนี้ได้ โดยไม่ต้องเสียค่าโดยสาร
2. ชั้นจำหน่ายบัตรโดยสาร จะมีห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร เครื่องจำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ และแผนที่แสดงเส้นทาง เป็นชั้นแรกสำหรับสถานีที่ไม่มีชั้นร้านค้า
3. ชั้นชานชาลา ชั้นที่รถไฟฟ้าจอดเทียบเพื่อรับ-ส่งผู้โดยสาร ระหว่างชานชาลากับขบวนรถไฟฟ้าจะมีประตูกันชานชาลา มีลักษณะเป็นกำแพงกระจกตลอดความยาวของชานชาลา โดยเมื่อรถไฟฟ้าจอดเทียบสถานีประตูจะเปิดโดยอัตโนมัติ ซึ่งเป็นระบบป้องกันความปลอดภัยของผู้โดยสารไม่ให้พลัดตกจากชานชาลา

ความคืบหน้าของโครงการรถไฟฟ้า

ขณะนี้ รถไฟฟ้ามหานคร สายสีน้ำเงิน ช่วงบางซื่อ-ท่าพระ และช่วงหัวลำโพง-บางแค ระยะทาง 27 กิโลเมตร อยู่ระหว่างการยื่นซองประกวดราคาคาดว่าจะ เปิดให้บริการในเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

ส่วนเส้นทางช่วงบางแค-พุทธมณฑล สาย 4 ยังไม่มีการศึกษาความเหมาะสมหรือ ออกแบบรายละเอียด โดยอยู่ในแผนโครงข่าย การต่อขยายเส้นทางเดิมระยะ 20 ปี เปิดให้บริการ ภายใน ปี พ.ศ. 2572

โครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครในอนาคต (โครงการศึกษาปรับแผนแม่บทระบบขนส่งมวลชน, 2552)

รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายสีม่วง

เป็นเส้นทางรถไฟฟ้า ในแนวทิศตะวันตกเฉียงเหนือ-ทิศใต้ของกรุงเทพฯ จากสถานีที่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เข้าสู่ใจกลางเมือง ผ่านบางซื่อ บางลำพู วังบูรพา วงเวียนใหญ่ ออกสู่สถานีเมืองฝั่งธนบุรีในเขตราชบุรีบูรณะ และอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย เส้นทางยกระดับช่วงบางซื่อ-บางใหญ่ ระยะทาง 23 กิโลเมตร ซึ่งเริ่มก่อสร้างในปี 2552 และโครงการรถไฟฟ้าใต้ดินส่วนต่อขยาย ช่วงเตาปูน-ราชบุรีบูรณะ ระยะทาง 20 กิโลเมตร

รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายสีชมพู

เป็นโครงการรถไฟฟ้าช่วงแคราย-ปากเกร็ด-สุวินทวงศ์ ยกระดับบนถนนติวานนท์ แจ้งวัฒนะ และรามอินทรา ระยะทาง 34.5 กิโลเมตร เป็นระบบขนส่งมวลชนเชื่อมต่อระหว่างสถานีเมืองด้านทิศเหนือของกรุงเทพฯ กับจังหวัดนนทบุรี และสถานีเมืองด้านทิศตะวันออกที่เขตมีนบุรี รวมทั้งเป็นระบบขนส่งมวลชนที่จะรองรับการเปิดใช้ศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร บนถนนแจ้งวัฒนะ

รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายสีส้ม

เป็นโครงการรถไฟฟ้าช่วงบางกะปิ-บางบำหรุ ในแนวเส้นทางทิศตะวันออก-ตะวันตกของ กรุงเทพฯ จากเขตบางกะปิเข้าสู่ใจกลางเมือง ผ่านห้วยขวาง ดินแดง อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ พระราชวังดุสิต ลอดแม่น้ำเจ้าพระยาไปยังเขตบางพลัด ฝั่งธนบุรี สิ้นสุดเส้นทางที่สถานีรถไฟบางบำหรุ เส้นทางเกือบทั้งหมดเป็นอุโมงค์ใต้ดิน ระยะทาง 21 กิโลเมตร

รถไฟฟ้า สายสีน้ำตาล

เป็นโครงการรถไฟฟ้าช่วงบางกะปิ-มีนบุรี มีแนวเส้นทางต่อขยายจากโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม จากแยกลำสาดี ยกระดับบนถนนรามคำแหง (ถนนสุขาภิบาล 3) ออกสู่สถานีเมืองด้านทิศตะวันออกที่เขตมีนบุรี ระยะทาง 11 กิโลเมตร

รถไฟฟ้า สายสีเหลือง

ประกอบด้วย โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลืองอ่อน ช่วงลาดพร้าว-พัฒนาการ ตามแนวถนนลาดพร้าวและศรีนครินทร์ ระยะทาง 12.6 กิโลเมตร และโครงการรถไฟฟ้าวงแหวนสายสี

เหลืองเข้มรอบกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันดำเนินการในช่วงพัฒนาการ-สำโรง ตามแนวถนนศรีนครินทร์และเทพารักษ์ ระยะทาง 17.8 กิโลเมตร

ระยะทางการให้บริการ

รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (รถไฟฟ้า MRT) มีเส้นทางเดินรถรวมระยะทาง 20 กิโลเมตร เป็นโครงการใต้ดินตลอดสาย มีสถานีทั้งหมด 18 สถานี เริ่มต้นจากบริเวณหน้าสถานี รถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ไปทางทิศตะวันออกตามแนว ถนนพระรามที่ 4 ผ่านสามย่านสวนลุมพินี จนกระทั่งตัดกับถนนรัชดาภิเษก เลี้ยวซ้ายไปทางทิศเหนือตามแนวถนนรัชดาภิเษก ผ่านหน้าศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ แยกอโศก แยกพระรามที่ 9 แยกห้วยขวาง แยกรัชดา-ลาดพร้าว เลี้ยวซ้ายไปตาม ถนนลาดพร้าว จนถึงปากทางห้าแยกลาดพร้าว เลี้ยวซ้ายเข้าถนนพหลโยธิน ผ่านหน้าสวนจตุจักร ตรงไปสิ้นสุดที่บริเวณ สถานีรถไฟบางซื่อ สถานีเป็นสถานีใต้ดินทั้งหมด 18 สถานี ระยะห่างระหว่างสถานี โดยเฉลี่ย 1 กม.

วันและเวลาการที่เปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ตั้งแต่เวลา 06.00 - 24.00 น

ความถี่ในการให้บริการ

ชั่วโมงเร่งด่วนเวลา 06.00 – 09.00 น. และ 16.30-19.30 น. ความถี่ไม่เกิน 5 นาทีต่อขบวน

ชั่วโมงปกติ ความถี่ไม่เกิน 10 นาทีต่อขบวน จำนวนรถไฟฟ้า MRT วิ่งบริการสูงสุด 18 ขบวน สำรอง 1 ขบวน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

1. ทักษะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคคล เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำทำให้ผู้รับบริการรู้สึกความพึงพอใจและมีความมั่นใจในการรับบริการบริการที่ให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า บริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และสามารถให้บริการผู้ใช้ ผู้รับบริการ หรือลูกค้าอย่างทันทีที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว

4. ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง มีทักษะความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย การสื่อสาร เข้าด้วยกัน) ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล ติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ และความเข้าใจเข้าด้วยกัน) (Parasuraman, 1990)

ด้วยหลักการที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และจะดำเนินการสำรวจผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล ในการทำแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้

ซีแทมล์ พาราซูรามาน เบอริรี่ และเลิฟล็อก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1991, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) กล่าวว่า เครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นอันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจ จากผู้ให้บริการ

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ รู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

พาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอริ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศ ของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการ เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั้นเอง

บัซเซล และเกลล์ (Buzzell and Gale, 1987) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า ลูกค้า

ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ

ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าในองค์กรในองค์กรบริการ

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อธุรกิจที่ให้บริการ คือ คุณภาพการบริการ (Gronroos, 1990) ผู้ให้บริการได้ส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เมื่อมาใช้บริการเพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบการบริการที่ดีให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด และก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้า รวมทั้งทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก พฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ตลอดจนความคาดหวังคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า เพราะเมื่อหากลูกค้ามีความต้องการเข้ามาใช้บริการ ก็ต้องกลับมาใช้บริการอีกเพราะเป็นการตอบสนองของความต้อการพื้นฐานของตน แล้วจึงจะสามารถประเมินได้ว่าลูกค้าและบริกาารนั้น สามารถตอบสนองของความต้อการได้ตามที่คาดหวังไว้

การสร้างคุณภาพการบริการที่ดีผู้ให้บริการต้องอาศัยความละเอียดอ่อน ต้องตระหนักถึงการมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ องค์กรที่ให้บริการจำเป็นต้องสร้างคุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อเข้าไปยืนอยู่ในหัวใจของลูกค้าได้อย่างสำเร็จ โดยได้ศึกษาจากหัวข้อดังนี้

1. คุณภาพการบริการ
2. ระดับคุณภาพการบริการ
3. คุณค่าการบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้า
4. ความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กร

คุณภาพการบริการ

นิยามของการบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

จากการศึกษาเราสามารถแบ่งระดับความความสำคัญของการบริการได้อยู่ 2 ระดับ ดังนี้

ระดับแรก ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ (ลูกค้า) คือ จะทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ประทับใจ และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป

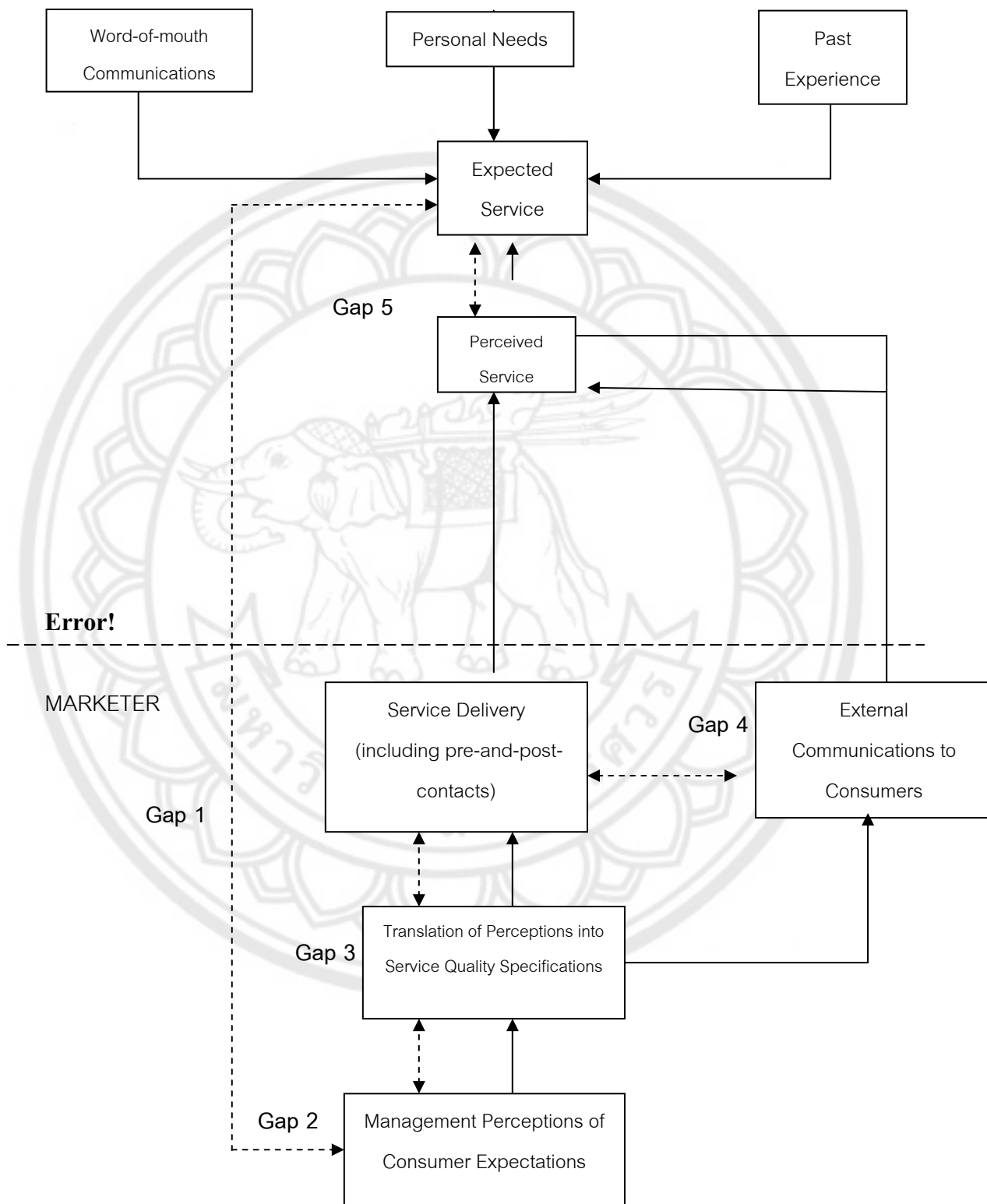
ระดับที่สอง ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการที่ทำให้สามารถรักษาลูกค้าเดิม

การให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความสำเร็จ ความก้าวหน้าให้แก่องค์กรด้วย มีจำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จที่ได้รับ

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการบริการที่ลูกค้าได้รับรู้ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้มอบให้แก่ ผู้มารับบริการ เป็นสิ่งที่ควบคุมได้ยาก เนื่องจากงานบริการมีความไม่แน่นอนในการกระทำ การปฏิบัติออกมาให้ได้มาตรฐาน ทั้งนี้เพราะงานบริการส่วนมากเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก ไม่สามารถจัดเก็บไว้ได้ต้องทำการปฏิบัติขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการดังนั้นในขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการและมีการส่งมอบบริการนั้น

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานขายหรืองานบริการด้านต่างๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก หรือการทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ แต่บางครั้งสิ่งที่เราส่งมอบบริการไปนั้นอาจจะไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการได้ จึงทำให้ลูกค้าไม่พอใจและไม่กลับมาใช้บริการของเราอีกต่อไป จะทำให้เกิดการสูญเสียลูกค้าของธุรกิจได้ ซึ่งเราสามารถจำแนกช่องว่างคุณภาพ (Quality Gap) หรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการส่งมอบบริการอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จมีอยู่ด้วยกัน 5 ช่องว่าง ดังภาพ 3 A Conceptual Model of Service Quality (Lovelock, 1996)

A Conceptual Model of Service Quality CONSUMER



ภาพ 3 แสดง A Conceptual Model of Service Quality

จากการศึกษาสามารถอธิบายรูปภาพโมเดล คุณภาพสินค้าและการบริการได้ ดังนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงรูปแบบการวัดคุณภาพสินค้าและการบริการในองค์กรต่างๆ เช่น โรงแรม สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล ภัตตาคาร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และเรียก รูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ประกอบด้วย 5 ประการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, pp. 44-46) ดังนี้

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่แท้จริงของผู้บริโภคกับความคาดหวังที่นึกเห็นภาพ โดยผู้บริหาร (Gap between consumer expectation and management perceptions of those expectations) ผู้บริหารอาจไม่ทราบถึงความคาดหวังที่แท้จริงของผู้บริโภคทำให้นึกเห็นภาพถึงความคาดหวังดังกล่าวแตกต่างไปจากความเป็นจริง เช่น ผู้บริหารอาจให้ความสำคัญกับอาหารที่ดีแก่คนไข้ แต่ในความเป็นจริงแล้วคนไข้ต้องการการดูแลเอาใจใส่ที่ดีจากพยาบาล

2. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่นึกเห็นภาพ โดยผู้บริหารกับมาตรฐานของคุณภาพ การบริการ (Gap between management perception and service quality specification) แม้ว่าผู้บริหารจะทราบถึงความคาดหวังที่จริงของผู้บริโภค แต่อาจไม่ได้กำหนดมาตรฐานที่เหมาะสม เช่น มีนโยบายว่าจะต้องให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า แต่ไม่ได้ระบุออกมาเป็นเกณฑ์ที่เหมาะสมที่วัดได้ในเชิงปริมาณ

3. ช่องว่างระหว่างมาตรฐานของคุณภาพการบริการ กับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง (Gap between service quality and service delivery) ช่องว่างที่เกิดขึ้นในกรณีที่พนักงานได้รับการอบรมน้อย มีความสามารถต่ำ หรือไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้

4. ช่องว่างระหว่างการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง กับข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริโภคได้รับจากภายนอก (Gap between actual service quality and external communication about the service) ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคเห็นภาพโฆษณาว่า สถานบริการสปา มีห้องสวยหรู แต่เมื่อได้พบเห็นด้วยสายตาตัวเอง ก็พบว่า ห้องเล็กแคบแออัดและเก่า

5. ช่องว่างระหว่างการให้บริการที่ผู้บริโภคนึกเห็นภาพ กับการบริการที่คาดหวัง (Gap between perceived service and expected service) ผู้บริโภคเปรียบเทียบระหว่างผลปฏิบัติงานที่ตนเห็นภาพได้กับระดับของการบริการที่ได้คาดหวังไว้ และจะประเมินค่าออกมาเป็นคุณภาพของการบริการ

จากการศึกษาผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาจากหลักการกำหนดปัจจัยคุณภาพบริการ ดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีทักษะและความรู้ในการให้บริการที่สามารถแสดงออกให้ผู้รับบริการได้เห็น
5. ความมีมารยาท (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าศรัทธา (Credibility) หมายถึง คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
9. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าเข้าใจได้ตลอดจนถึงการรับฟังลูกค้า
10. ความเข้าใจ (Understanding the customer) ความพยายามที่จะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึง วิธีแก้ไขปัญหาก็อาจเกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานที่ชัดเจน ปรับปรุงประสิทธิภาพ การตลาดภายในองค์กร เช่น การคัดเลือก การสรรหา การอบรมพนักงานในเรื่องของการต้อนรับ การให้บริการที่ดีและการให้อำนาจหน้าที่ และการจูงใจ การสร้างระบบการทำงานเป็นทีม เพื่อให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ

ในส่วนการปฏิบัติงานการควรต้องหาวิธีแก้ไขให้ฝ่ายปฏิบัติงานบริการมีส่วนร่วมในการวางแผนการสื่อสารทางการตลาดมีการสร้างระบบการประสานงานที่ดีในองค์กร ควบคุมดูแลการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมถึงการสร้างความคาดหวังที่ถูกต้องให้กับลูกค้าโดยการให้ข้อมูลที่เป็นจริง

ในส่วนผู้บริหารทางผู้วิจัยได้ศึกษาจากทฤษฎีเห็นว่า การป้องกันความผิดพลาด มีความสำคัญที่ควรศึกษาเพราะเหตุการณ์ความผิดพลาดอาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อความไม่ประมาทผู้บริหารควรจะต้องนำการแก้ไขในช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของงานบริการก่อนที่จะทำการส่งมอบให้แก่ลูกค้าต่อไป

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Consumer) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง จากผู้ให้บริการ (Marketer) เพื่อเป็นการปิดกั้นช่องว่างดังกล่าว และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของลูกค้าจะมีบทบาทสำคัญมาก เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ คือ คุณภาพที่ลูกค้าได้รับ (Perceived quality) จากการใช้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ (Customer expectations) ตามหลักทฤษฎีการคาดหวังของลูกค้า (Customer expectations) นั้น เกิดจากปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (Lovelock, 1996)

1. ประสบการณ์ของลูกค้าในการใช้บริการที่ผ่านมาในอดีต (Past Experience)
2. ข้อมูลที่ได้รับจากคำบอกเล่าของเพื่อน (Word of Mouth Communication = W-O-M)
3. การศึกษาข้อมูลจากคู่แข่ง
4. การโฆษณาของกิจการเอง
5. ความต้องการส่วนตัว (Personal needs)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการบริการ (วีระพงษ์ เอลิมจิระรัตน์, 2542) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy or Purpose) กลยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองการทำใหบรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านบริการควรจะเป็น Customer driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด

3. พนักงาน (Staff or People) บรรดาพนักงานในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนสไตล์การทำงานให้มีลักษณะ Service conscious คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีจากทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ สามารถกำหนดปัจจัยคุณภาพตามที่ถูกคาดหวังจากบริการของเราและด้วยกลยุทธ์ที่ดีมีคุณภาพ สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ซับซ้อน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทฤษฎีการประเมินคุณภาพในการให้บริการแนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพให้บริการ การบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคแต่ละคนมีความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการอยู่ที่ระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงผู้ให้บริการอาจผลิตสินค้าหรือให้บริการที่แตกต่างกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นได้ทั้งในกรณีที่พอดีหรือสูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีที่บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังทำให้ลูกค้าประเมินว่า สินค้าหรือบริการนั้นๆ มีคุณภาพต่ำตามไปด้วย

แนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางท่องเที่ยว

กระบวนการในการพิจารณา และตัดสินใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวหรือ มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าว และได้เสนอแนวคิดต่างๆ ไว้ ดังต่อไปนี้

(Robinson, 1976, pp. 29-44 อ้างอิงใน จิราพร กองทอง, 2540, หน้า10) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยว ได้แก่

1. ลักษณะภูมิประเทศ ทัศนียภาพ ทรัพยากรธรรมชาติ ที่จะเป็นสิ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว
2. ลักษณะภูมิอากาศ สภาพภูมิอากาศที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว ก็จะเป็นปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะไปท่องเที่ยว
3. ปัจจัยด้านประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม โดยแหล่งวัฒนธรรมที่มีชื่อเสียง ก็จะสามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวทั่วโลกได้
4. ความสะดวกทางคมนาคม และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย
5. การจัดการบริการ ความสะดวกของที่พักรัก กิจกรรมต่างๆ ในการท่องเที่ยว

(บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548) ได้สรุปถึง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยวออกเป็น 9 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ โดยผ่านสื่อต่างๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. ความต้องการของนักท่องเที่ยวในแต่ละคนหลังจากที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ
3. สิ่งจูงใจในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวอยากเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้วยกัน 2 ปัจจัย ดังนี้
 - ปัจจัยในการผลักดันให้นักท่องเที่ยวเกิดความต้องการที่จะเดินทางไปท่องเที่ยว
 - ปัจจัยที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวไปชมยังแหล่งท่องเที่ยว และเข้าร่วมกิจกรรมทางการท่องเที่ยวต่างๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว (สุกัญญา เจริญศรี, 2549, หน้า 34-36) ในผลงานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเดินทาง มีสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ความเครียดจากการทำงาน นักท่องเที่ยวจึงเกิดความต้องการพักผ่อน เพื่อให้สามารถที่จะกลับมาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ในอนาคต
2. รายได้ของประชากรที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้ประชากรมีศักยภาพในการเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการพักผ่อน และหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเอง
3. ความสะดวกสบายทางด้านคมนาคม ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ให้นักท่องเที่ยวอยากที่จะเดินทางเข้าไปใช้บริการ
4. การมีเวลาว่าง จึงทำให้ประชาชนมีเวลาว่างที่จะสามารถเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ได้มากขึ้น
5. จำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้สภาพแวดล้อมเกิดความแออัด ดังนั้นจึงส่งผลให้ประชากรมีความต้องการที่จะเดินทางไปท่องเที่ยว พักผ่อน ในสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะจากเมืองไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางชนบท หรือจากต่างจังหวัดเข้ามาท่องเที่ยวในเมือง เป็นต้น

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เป็นส่วนที่แสดงถึงลักษณะต่างๆ ของนักท่องเที่ยวทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ รายได้ เขตที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งคุณลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน ก็จะส่งผลให้พฤติกรรมนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันด้วย ในปัจจุบันได้มีนักวิชาการให้แนวคิดต่างๆ ไว้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประชากรศาสตร์ (เดิมศักดิ์ สุวรรณประกาศ, 2541, หน้า 135-141) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกา รท่องเที่ยว พฤติกรรมในการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านอายุของผู้ใช้บริการ และมีส่วนสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรม การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ
2. องค์ประกอบด้านเพศ เป็นคุณลักษณะของผู้ใช้บริการที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด มี ความสำคัญที่มีผลกระทบต่อบทบาท และพฤติกรรมกาตัดสินใจ ซึ่งในแต่ละสังคมแต่ละเพศ ก็ จะมีความแตกต่างกันไป
3. องค์ประกอบด้านอาชีพ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อประกอบเลี้ยงชีพ ซึ่ง อาชีพจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงสถานะของผู้ใช้บริการ ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการใน แต่ละบุคคล
4. องค์ประกอบด้านรายได้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ สามารถใช้เป็นตัวชี้วัด และ เปรียบเทียบ สภาวะ ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมของผู้ใช้บริการแต่ละคนที่แตกต่างกัน
5. องค์ประกอบด้านการศึกษา ที่บ่งบอกสถานะการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลที่มีต่อผู้ใช้บริการศักยภาพในการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล

1. การกำหนดประชากร
2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้วิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ลักษณะของแบบสอบถาม
5. ความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การจัดทำข้อมูลการวิเคราะห์ผล
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในกรุงเทพมหานคร นำจำนวนประชากรทั้งหมดไปเปิดตาราง Taro Yamane โดยใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 % ความคาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ จะได้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากรที่ศึกษา}$$

$$e = \text{ความคาดเคลื่อนที่กำหนดให้มีระดับนัยสำคัญ 0.5}$$

$$\text{แทนค่า} \quad n = 140,000$$

$$\frac{140,000}{1+2,432,112 (0.05)^2}$$

= 400 คน

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างและการเก็บข้อมูลแบบสอบถามครอบคลุมสมบูรณ์ ผู้วิจัย ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เนื่องจากการวิจัยนี้ จะใช้สถิติขั้นสูงเพราะเป็นลักษณะการวิจัยใช้เชิงปริมาณโดย การศึกษาในครั้งนี้ใช้เทคนิคการสุ่มแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ คือ

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มแบบการใช้ความสะดวก (Accessible Sampling) โดยใช้ แบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มแบบมีจุดมุ่งหมาย (Purposive Sampling) เป็นการสุ่มโดยใช้ วิจัยกรณีศึกษาและเหตุผลของผู้วิจัยในการเลือกผู้เข้ามาใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครที่เดินทางใน สายเฉลิมรัชมงคล โดยรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้วิจัย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการศึกษาภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าที่เดินทางท่องเที่ยวเป็นชาวไทยในเส้นทาง สายเฉลิม รัชมงคล ภายในกรุงเทพมหานคร โดยรถยนต์สาธารณะ และตามสถานที่ต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงเรียน สถานีขนส่ง ท่ารถ ท่าเรือ เป็นต้น

ข้อมูลประกอบด้วย

- ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร
- ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานครที่มีต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความเข้าใจ และความเอาใจใส่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้จากการศึกษา ค้นคว้า ตำรา อินเทอร์เน็ต วารสาร รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความทางวิชาการ และแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ ห้องสมุดการ ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสถานที่อื่นๆ

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ร่างได้ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่ออ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมที่แก้ไขตามคำแนะนำแล้ว มาดำเนินการทดสอบกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 400 ชุด
6. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)
7. ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิม เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ
8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้การสำรวจโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร ไปยังสถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานครทุกสถานีที่ให้บริการ เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้มาใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่เข้ามาใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครตอบแบบสอบถามจากผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครและผู้ที่เคยมาใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552
2. ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามไปยังสถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานครทุกๆ แห่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้เข้ามาใช้บริการรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานครที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าฟ้ามหานครตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด เป็นระยะเวลา 2 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม

ลักษณะของแบบสอบถาม

ใช้แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นแบบกำหนดคำตอบไว้โดยเรียบร้อย และคำตอบที่กำหนดไว้มีมากกว่า 2 คำตอบ หรือให้เลือกตอบจากรายการที่กำหนดให้ (Multiple Choices) และแบบไม่ได้กำหนดคำตอบไว้เรียบร้อย ให้ตอบโดยอิสระ ซึ่งมีโครงสร้างและรายละเอียดของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า หรือผู้ตอบแบบสอบถามในสายเฉลิมรัชมงคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานรถไฟฟ้าที่ให้บริการในการเดินทางภายในเส้นทาง สายเฉลิมรัชมงคลของผู้มาใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจะเป็นคำถามให้เรียงลำดับความคิดเห็นตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่องแต่ละคำถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ที่มีเกณฑ์การให้คะแนนตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด	(5.00 - 4.21 = มากที่สุด)
4	หมายถึง เห็นด้วยมาก	(4.20 - 3.41 = มาก)
3	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง	(3.40 - 2.61 = ปานกลาง)
2	หมายถึง เห็นด้วยน้อย	(2.60 - 1.81 = น้อย)
1	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด	(1.80 - 1.00 = น้อยที่สุด)

ความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษารั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้ให้นักวิชาการพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และหาความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปแก้ไขก่อนนำไปทำแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบว่า คำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำบททดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.757

การจัดทำข้อมูลการวิเคราะห์ผล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้ คือ การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของ

การตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก แล้วจึงนำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้โปรแกรม SPSS แล้ววิเคราะห์ ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 การใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อประกอบการศึกษา คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า จึงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้า

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์สมมติฐาน ดังนี้ สมมติฐาน 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม คือ เพศกับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ส่วนกรณีเปรียบเทียบ 3 กลุ่มขึ้นไป คือ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพกับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) โดยเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ และเพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับผู้ที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และนำมาประมวลผลโดยโปรแกรมที่เหมาะสมทางสถิติ ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร และความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐาน 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม คือ เพศ กับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

สมมติฐาน 2-5 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) กรณีเปรียบเทียบ 3 กลุ่มขึ้นไป คือ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ กับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน โดยเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล

ตาราง 1 แสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	105	26.2
หญิง	295	73.8
รวม	400	100.0
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	98	24.5
20 – 30 ปี	33	8.2
31 – 40 ปี	166	41.5
41 ปีขึ้นไป	103	25.8
รวม	400	100.0
รายได้		
น้อยกว่า 10,000 บาท	73	18.2
10,001-15,000 บาท	58	14.5
15,001-20,000 บาท	177	44.2
มากกว่า 20,001 บาท	92	23.0
รวม	400	100.0
การศึกษา		
มัธยมศึกษา	106	26.5
ปริญญาตรี	263	65.8
สูงกว่าปริญญาตรี	31	7.8
รวม	400	400
อาชีพ		
นร./นศ.	100	25.0
รับราชการ	47	11.8
พนักงานบริษัทเอกชน	205	51.2
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	48	12.0

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.8 มีอายุ 31- 40 ปี ร้อยละ 41.5 มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 44.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 65.8 และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ นักศึกษาร้อยละ 51.2 และ 25 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จะใช้การแบ่งค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตาราง 2 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านกายภาพ			
รถไฟฟ้ามีความทันสมัย	3.76	.595	มาก
รถไฟฟ้ามีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน	4.03	.679	มาก
เครื่องแบบพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย	3.74	.718	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือได้			
ความเที่ยงตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้าที่ใช้ในการเดินทาง			
จากต้นทางไปปลายทาง	3.23	.746	ปานกลาง
พนักงานสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง	3.27	.930	ปานกลาง
พนักงานสามารถช่วยเหลือผู้ให้บริการได้อย่างทันที	3.30	.781	ปานกลาง
	3.13	.861	ปานกลาง

ตาราง 2 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการตอบสนอง	2.96	.796	ปานกลาง
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.32	.852	ปานกลาง
พนักงานมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ			
ผู้ให้บริการ	2.86	.935	ปานกลาง
พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ว่องไว	2.70	1.083	ปานกลาง
ด้านความเชื่อมั่น	2.92	.721	ปานกลาง
พนักงานมีความรับผิดชอบต่อการให้บริการ	2.96	.857	ปานกลาง
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการ	2.85	.844	ปานกลาง
พนักงานสามารถให้คำแนะนำ โดยใช้ภาษาอังกฤษแก่			
นักท่องเที่ยวต่างชาติ	2.96	.803	ปานกลาง
ด้านความเข้าใจ และความเอาใจใส่	3.02	.717	ปานกลาง
พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่	3.39	.784	ปานกลาง
พนักงานมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ	2.83	.854	ปานกลาง
พนักงานมีความเที่ยงตรงต่อการให้บริการแก่			
ผู้ให้บริการ	2.84	.887	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง และเรียงลำดับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านกายภาพ ($\bar{x} = 3.76$) ด้านความน่าเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 3.23$) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ ($\bar{x} = 3.02$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{x} = 2.96$) และด้านความเชื่อมั่น ($\bar{x} = 2.92$) ตามลำดับ

หากพิจารณาลงลึกในรายข้อย่อย พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้บริการรถไฟฟ้า ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ รถไฟฟ้ามีความทันสมัย ($\bar{x} = 4.03$) รถไฟฟ้ามีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน ($\bar{x} = 3.74$) และเครื่องแบบพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.50$) ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ให้ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด 3 อันดับท้าย คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการผู้ใช้บริการ ($\bar{x}=2.70$) พนักงานมีน้ำใจ เต็มใจ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}=2.83$) และพนักงานมีความเที่ยงตรงต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{x}=2.84$) ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้า มหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

แนวทางการพัฒนา บริการ ของพนักงาน	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำ	ร้อยละ	จำ	ร้อยละ	จำ	ร้อยละ	จำ	ร้อยละ	จำ	ร้อยละ
	นวน	ละ	นวน	ละ	นวน	ละ	นวน	ละ	นวน	ละ
เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัยให้ เพียงพอ	263	65.8	131	32.8	6	1.5	-	-	-	-
พนักงานให้การบริการ แก่ผู้ใช้บริการอย่าง เสมอภาค	251	62.8	141	35.2	8	2.0	-	-	-	-
พนักงานให้ความเอา ใจใส่ต่อการให้การ บริการ	250	62.5	141	35.2	8	2.0	1	0.2	-	-
พนักงานมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีเมื่อเวลา ให้บริการ	233	58.2	153	38.2	13	3.2	1	0.2	-	-
พนักงานให้การบริการ ด้วยความจริงใจ	204	51.0	107	26.8	89	22.2	-	-	-	-
พนักงานให้การบริการ ด้วยความสุภาพ	201	50.2	131	32.8	68	17.0	-	-	-	-
พนักงานให้การบริการ ด้วยความกระตือรือร้น	194	48.5	189	47.2	16	4.0	1	0.2	-	-
จัดให้มีพนักงานรักษา ความปลอดภัยเดิน ตรวจตราในช่วง กลางคืน หรือเมื่อมี ผู้ใช้บริการไม่หนาแน่น	190	47.5	191	47.8	18	4.5	1	0.2	-	-

ตาราง 3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา บริการ ของพนักงาน	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำ	ร้อยละ	จำ	ร้อยละ	จำ	ร้อยละ	จำ	ร้อยละ	จำ	ร้อยละ
	นวน	ละ	นวน	ละ	นวน	ละ	นวน	ละ	นวน	ละ
พนักงานอำนวยความสะดวก สะดวกรวดเร็วในการ ซื้อบัตรโดยสาร	184	46.0	157	39.2	57	14.2	2	0.5	-	-
พนักงานสามารถแก้ไข สถานการณ์เฉพาะ หน้าที่เกิดขึ้นได้	156	39.0	215	53.8	29	7.2	-	-	-	-

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีความเห็นต่อแนวทางการพัฒนาบริการของพนักงานในระดับมากที่สุด ใน 3 อันดับแรก คือ ประเด็น เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้เพียงพอ พนักงานให้การบริการแก่ผู้ใช้อย่างเสมอภาค และพนักงานให้ความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีความเห็นต่อแนวทางการพัฒนาบริการของพนักงานในระดับมากที่สุด ใน 3 อันดับท้าย คือ พนักงานสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ พนักงานอำนวยความสะดวกสะดวกรวดเร็วในการซื้อบัตรโดยสาร และการจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยเดินตรวจตราในช่วงกลางคืน หรือเมื่อมีผู้บริการไม่หนาแน่น

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม และสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) กรณีเปรียบเทียบ 3 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe)

สมมติฐานที่ 1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพที่แตกต่างกัน สรุปสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐาน 1.1 H₀: เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในด้านกายภาพไม่แตกต่าง

สมมุติฐาน 1.2 H1: เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในด้านกายภาพแตกต่างกัน

ตาราง 4 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สาย เฉลิมรัชมงคล	ชาย		หญิง		T	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ด้านกายภาพ	3.92	.501	3.69	.615	3.761	.000*
รถไฟฟ้ามีความทันสมัย	4.33	.599	3.92	.672	5.626	.000*
รถไฟฟ้ามีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน	3.90	.628	3.68	.739	3.028	.003*
เครื่องแบบพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย	3.53	.680	3.49	.709	.482	.630
ด้านความน่าเชื่อถือได้	3.24	.638	3.23	.781	.140	.889
ความเที่ยงตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้าที่ใช้ใน การเดินทางจากต้นทางไปปลายทาง	3.38	.752	3.23	.983	1.617	.107
พนักงานสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่าง ถูกต้อง	3.27	.724	3.31	.802	-.470	.638
พนักงานสามารถช่วยเหลือผู้ให้บริการได้ อย่างทันที	3.08	.743	3.15	.900	-.854	.394
ด้านการตอบสนอง	3.06	.749	2.93	.810	1.444	.150
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้การ บริการ	3.45	.866	3.28	.844	1.721	.086
พนักงานมีความกระตือรือร้นต่อการ ให้บริการผู้ให้บริการ	2.94	.830	2.84	.969	1.069	.286
พนักงานให้การบริการได้อย่างรวดเร็ว รวดเร็ว ว่องไว	2.79	.840	2.67	1.156	1.125	.262
ด้านความเชื่อมั่น	2.83	.721	2.96	.719	-1.479	.140
พนักงานมีความรับผิดชอบต่อการให้บริการ	2.74	.888	3.04	.834	-2.963	.003*
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจ ให้บริการ	2.66	.875	2.92	.823	-2.785	.006*

ตาราง 4 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สาย เฉลิมรัชมงคล	ชาย		หญิง		T	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
พนักงานสามารถให้คำแนะนำ โดยใช้ ภาษาอังกฤษแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ	3.10	.692	2.91	.834	2.359	.019*
ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่	3.03	.631	3.01	.746	.226	.821
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติ หน้าที่	3.51	.761	3.35	.788	1.898	.058
พนักงานมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ อย่าง สม่ำเสมอ	2.79	.743	2.84	.891	-.563	.574
พนักงานมีความเที่ยงตรงต่อการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ	2.79	.781	2.86	.922	-.720	.472

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร หญิงและชาย มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพียง 1 ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Sig = .000) โดยเพศชายมีความพึงพอใจกว่าเพศหญิง

หากพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครหญิงและชาย มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในประเด็นรถไฟฟ้ามหานครมีความทันสมัย (Sig = .000) รถไฟฟ้ามีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน (Sig = .003) พนักงานมีความรับผิดชอบต่อการให้บริการ (Sig = .003) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการ (Sig = .006) และพนักงานสามารถให้คำแนะนำ โดยใช้ภาษาอังกฤษแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ (Sig = .019)

สมมติฐาน 2 อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านกายภาพ

ด้านกายภาพ

สมมติฐาน 2.1 ด้านกายภาพ

สามารถเขียนสรุปสมมติฐานได้ ดังนี้

H0: อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพไม่แตกต่างกัน

H1: อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพแตกต่างกัน

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ จำแนกตามอายุ

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.848	2.283	6.730	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	134.305	.339		
	รวม	399	141.153			

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .000) จึงสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 6 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ ตามกลุ่มอายุ

อายุ		น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	3.58	4.08	3.77	3.81
น้อยกว่า 20 ปี	3.58	1.000	.000*	.098	.055
20-30 ปี	4.08	-	1.000	.046*	.136
31-40 ปี	3.77	-	-	1.000	.958
41 ปีขึ้นไป	3.81	-	-	-	1.000

จากตาราง 6 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลที่มีอายุต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายคู่

พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้าน
 กายภาพแตกต่างกัน ในกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี กับ 20-30 ปี และกลุ่ม 20-30 ปี กับ 31-40 ปี

ด้านความน่าเชื่อถือได้

สมมุติฐาน 2.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อ
 คุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามอายุ

สรุปสมมุติฐานในด้านความน่าเชื่อถือได้ได้ดังนี้

H0: อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านความน่าเชื่อถือได้ของ
 พนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน

H1: อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านความน่าเชื่อถือได้ของ
 พนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำแนกตามอายุแตกต่างกัน

ตาราง 7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพ
 การให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความ
 น่าเชื่อถือได้ จำแนกตามอายุ

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความ น่าเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	3	6.059	2.020	3.707	.012*
	ภายในกลุ่ม	396	215.719	.545		
	รวม	399	221.778			

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นต่อ
 คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือ
 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .012) จึงสอดคล้องตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ ตามกลุ่มอายุ

อายุ		น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	3.09	3.17	3.20	3.43
น้อยกว่า 20 ปี	3.09	1.000	.970	.746	.018*
20-30 ปี	3.17	-	1.000	.997	.382
31-40 ปี	3.20	-	-	1.000	.111
41 ปีขึ้นไป	3.43	-	-	-	1.000

จากตาราง 8 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลที่มีอายุต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายคู่พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกัน ในกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี กับ 41 ปีขึ้นไป

ด้านการตอบสนอง

สมมติฐานที่ 2.3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้า ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามอายุ

สามารถเขียนสรุปสมมติฐานได้ ดังนี้

H0: อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน

H1: อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามอายุ

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	3	23.537	7.846	13.557	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	229.171	.579		
	รวม	399	252.709			

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .000) จึงสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 10 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนอง ตามกลุ่มอายุ

อายุ		น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	2.98	3.11	2.71	3.31
น้อยกว่า 20 ปี	2.98	1.000	.873	.050*	.029*
20-30 ปี	3.11	-	1.000	.056	.645
31-40 ปี	2.71	-	-	1.000	.000*
41 ปีขึ้นไป	3.31	-	-	-	1.000

จากตาราง 10 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลที่มีอายุต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายคู่พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ในกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี กับ 31-40 ปี กลุ่มน้อยกว่า 20 ปี กับ 41 ปีขึ้นไป และกลุ่ม 31-40 ปี กับ 41 ปีขึ้นไป

ด้านความเชื่อมั่น

สมมุติฐานที่ 2.4 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามอายุ

สรุปสมมุติฐานได้ ดังนี้

H0: อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

H1: อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามอายุ

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความ เชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	3	20.844	6.948	14.751	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	186.522	.471		
	รวม	399	207.366			

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .000) จึงสอดคล้องตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบรายค่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่น ตามกลุ่มอายุ

อายุ		น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	2.98	2.64	2.74	3.27
น้อยกว่า 20 ปี	2.98	1.000	.105	.054	.035*
20-30 ปี	2.64	-	1.000	.898	.000*
31-40 ปี	2.74	-	-	1.000	.000*
41 ปีขึ้นไป	3.27	-	-	-	1.000

จากตาราง 12 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลที่มีอายุต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายค่าพบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน ในกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี กับ 41 ปีขึ้นไป กลุ่ม 20-30 ปี กับ 41 ปีขึ้นไป และกลุ่ม 31-40 ปี กับ 41 ปีขึ้นไป

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่

สมมุติฐานที่ 2.5 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้า ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ

สามารถเขียนสรุปสมมุติฐานได้ ดังนี้

H0: อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

H1: อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่แตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเข้าใจ และความเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3	12.373	4.124	8.466	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	192.924	.487		
	รวม	399	205.297			

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .000) จึงสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ ตามกลุ่มอายุ

อายุ		น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	3.00	3.15	2.85	3.28
น้อยกว่า 20 ปี	3.00	1.000	.762	.389	.052
20-30 ปี	3.15	-	1.000	.153	.853
31-40 ปี	2.85	-	-	1.000	.000*
41 ปีขึ้นไป	3.28	-	-	-	1.000

จากตาราง 14 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลที่มีอายุต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายคู่พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่แตกต่างกัน ในกลุ่ม 31-40 ปี กับ 41 ปีขึ้นไป

สมมติฐาน 3 รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจความเอาใจใส่

ด้านกายภาพ

สมมติฐานที่ 3.1 รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านกายภาพแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H0: รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ผลความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพไม่แตกต่างกัน

H1: รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ จำแนกตามรายได้

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	17.190	5.730	18.305	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	123.963	.313		
รวม	รวม	399	141.153			

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .000) จึงสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ ตามกลุ่มรายได้

รายได้ต่อเดือน		≤ 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	≥ 20,001 บาท
\bar{x}		3.50	4.03	3.64	4.01
≤ 10,000 บาท	3.50	1.000	.000*	.371	.000*
10,001-15,000 บาท	4.03	-	1.000	.000*	.997
15,001-20,000 บาท	3.64	-	-	1.000	.000*
≥ 20,001 บาท	4.01	-	-	-	1.000

จากตาราง 16 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลที่มีรายได้ต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายคู่พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านกายภาพแตกต่างกัน ในกลุ่มน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทกับ 10,001 – 15,000 บาท กลุ่มน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทกับ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป กลุ่ม 10,001-15,000 กับ 15,001-20,000 บาท และกลุ่ม 15,001-20,000 บาท กับมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ด้านความน่าเชื่อถือได้

สมมุติฐานที่ 3.2 รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานได้ ดังนี้

H0: รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ผลความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ไม่แตกต่างกัน

H1: รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามรายได้

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความ น่าเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	3	15.374	5.125	9.832	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	206.404	.521		
รวม		399	221.778			

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .000) จึงสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ ตามกลุ่มรายได้

รายได้ต่อเดือน	$\leq 10,000$ บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	$\geq 20,001$ บาท
\bar{x}	2.96	3.42	3.15	3.50
$\leq 10,000$ บาท	2.96	1.000	.005*	.322
10,001-15,000 บาท	3.42	-	1.000	.103
15,001-20,000 บาท	3.15	-	-	1.000
$\geq 20,001$ บาท	3.50	-	-	-

จากตาราง 18 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลที่มีรายได้ต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายคู่พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกัน ในกลุ่มน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทกับ 10,001 – 15,000

บาท กลุ่มน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทกับ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป และกลุ่ม 15,001-20,000 บาท กับมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ด้านการตอบสนอง

สมมุติฐานที่ 3.3 รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านการตอบสนองแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานได้ ดังนี้

H0: รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน

H1: รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามรายได้

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	3	16.114	5.371	8.990	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	236.595	.597		
	รวม	399	252.709			

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .000) จึงสอดคล้องตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบรายค่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนอง ตามกลุ่มรายได้

รายได้ต่อเดือน	$\leq 10,000$ บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	$\geq 20,001$ บาท	
\bar{x}	2.78	3.34	2.83	3.13	
$\leq 10,000$ บาท	2.78	1.000	.001*	.973	.044*
10,001-15,000 บาท	3.34	-	1.000	.000*	.444
15,001-20,000 บาท	2.83	-	-	1.000	.034*
$\geq 20,001$ บาท	3.13	-	-	-	1.000

จากตาราง 20 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลที่มีรายได้ต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายค่าพบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ในกลุ่มน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทกับ 10,001 – 15,000 บาท กลุ่มน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทกับ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป กลุ่ม 10,001-15,000 กับ 15,001-20,000 บาท และกลุ่ม 15,001-20,000 บาท กับมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ด้านความเชื่อมั่น

สมมุติฐานที่ 3.4 รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานได้ ดังนี้

H0: รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

H1: รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามรายได้

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความ เชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	3	2.698	.899	1.740	.158
	ภายในกลุ่ม	396	204.668	.517		
รวม		399	207.366			

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่

สมมติฐานที่ 3.5 รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H0: รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

H1: รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่แตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเข้าใจและ ความเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3	10.335	3.445	6.998	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	194.962	.492		
รวม		399	205.298			

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .000) จึงสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ ตามกลุ่มรายได้

รายได้ต่อเดือน		≤ 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	≥ 20,001 บาท
\bar{x}		2.80	3.29	2.95	3.15
≤ 10,000 บาท	2.80	1.000	.001*	.528	.021*
10,001-15,000 บาท	3.29	-	1.000	.013*	.652
15,001-20,000 บาท	2.95	-	-	1.000	.182
≥ 20,001 บาท	3.15	-	-	-	1.000

จากตาราง 23 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลที่มีรายได้ต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายคู่พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่แตกต่างกัน ในกลุ่มน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทกับ 10,001 – 15,000 บาท กลุ่มน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทกับ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป กลุ่ม 10,001-15,000 กับ 15,001-20,000 บาท

สมมติฐาน 4 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจความเอาใจใส่

ด้านกายภาพ

สมมติฐานที่ 4.1 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H0: ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพไม่แตกต่างกัน

H1: ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ จำแนกตามการศึกษา

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.719	2.860	8.383	.000*
	ภายในกลุ่ม	397	135.434	.341		
รวม		399	141.153			

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .000) จึงสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ ตามกลุ่มระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
\bar{x}	3.58	3.84	3.63
มัธยมศึกษา	3.58	1.000	.896
ปริญญาตรี	3.84	-	1.000
สูงกว่าปริญญาตรี	3.63	-	-

จากตาราง 25 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านกายภาพแตกต่างกัน ในกลุ่มมัธยมศึกษา กับปริญญาตรี

ด้านความน่าเชื่อถือได้

สมมติฐานที่ 4.2 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H0: ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านความน่าเชื่อถือได้ไม่แตกต่างกัน

H1: ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามการศึกษา

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความ น่าเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	2	5.608	2.804	5.149	.006*
	ภายในกลุ่ม	397	216.170	.545		
รวม		399	221.778			

จากตาราง 26 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .006) จึงสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ ตามกลุ่มระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{x}	3.04	3.31	3.22
มัธยมศึกษา	3.04	1.000	.006*	.513
ปริญญาตรี	3.31	-	1.000	.783
สูงกว่าปริญญาตรี	3.22	-	-	1.000

จากตาราง 27 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน ในกลุ่มมัศึกษากับปริญญาตรี

ด้านการตอบสนอง

สมมติฐานที่ 4.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H0: ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน

H1: ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามการศึกษา

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.128	1.564	2.488	.084
	ภายในกลุ่ม	397	249.581	.629		
	รวม	399	252.709			

จากตาราง 28 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเชื่อมั่น

สมมติฐานที่ 4.4 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H0: ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

H1: ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามการศึกษา

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.272	.636	1.225	.295
	ภายในกลุ่ม	397	206.094	.519		
	รวม	399	207.366			

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่

สมมติฐานที่ 4.5 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H0: ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

H1: ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่แตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ จำแนกตามการศึกษา

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเข้าใจ และความเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	2	.094	.047	.091	.913
	ภายในกลุ่ม	397	205.204	.517		
	รวม	399	205.297			

จากตาราง 30 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 5 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

แตกต่างกัน ในด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และ ด้านความเข้าใจความเอาใจใส่

ด้านกายภาพ

สมมุติฐานที่ 5.1 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านกายภาพมีความแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานได้ ดังนี้

H0: อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านกายภาพไม่แตกต่างกัน

H1: อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านกายภาพแตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	23.005	7.668	25.702	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	118.148	.298		
	รวม	399	141.153			

จากตาราง 31 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .000) จึงสอดคล้องตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 32 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพ ตามกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับ ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย
\bar{x}	3.59	3.38	3.98	3.51
นักเรียน/นักศึกษา	3.59	1.000	.180	.000*
รับข้าราชการ	3.38	-	1.000	.000*
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.98	-	-	1.000
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.51	-	-	-
				1.000

จากตาราง 32 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลที่มีอาชีพต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายคู่พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านกายภาพแตกต่างกัน ในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษากับพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มรับราชการกับพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนกับธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

ด้านความน่าเชื่อถือได้

สมมติฐานที่ 5.2 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านความน่าเชื่อถือได้มีความแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H0: อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ไม่แตกต่างกัน

H1: อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามอาชีพ

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความ น่าเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	3	15.175	5.058	9.695	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	206.603	.522		
	รวม	399	221.778			

จากตาราง 33 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig = .000) จึงสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความน่าเชื่อถือได้ ตามกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับ ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย
\bar{x}	3.08	2.94	3.42	3.04
นักเรียน/นักศึกษา	3.08	1.000	.766	.002*
รับข้าราชการ	2.94	-	1.000	.001*
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.42	-	-	1.000
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.04	-	-	-

จากตาราง 34 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลที่มีอาชีพต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร เป็นรายคู่พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้าน

ความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกัน ในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กับพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มรับราชการ กับพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนกับธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

ด้านการตอบสนอง

สมมุติฐานที่ 5.3 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านการตอบสนองมีความแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานได้ ดังนี้

H0: อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน

H1: อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความการตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.647	1.216	1.933	.124
	ภายในกลุ่ม	396	249.061	.629		
รวม		399	252.709			

จากตาราง 35 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเชื่อมั่น

สมมุติฐานที่ 5.4 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นมีความแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานได้ ดังนี้

H0: อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

H1: อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.386	.462	.888	.447
	เชื่อมั่น	ภายในกลุ่ม	396	205.980	.520	
	รวม	399	207.366			

จากตาราง 36 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่

สมมติฐานที่ 5.5 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่มีความแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H0: อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

H1: อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่แตกต่างกัน

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ

		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเข้าใจ และความเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.821	.607	1.181	.317
	ภายในกลุ่ม	396	203.476	.514		
รวม		399	205.298			

จากตาราง 37 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านความเข้าใจความเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสาย เฉลิมรัชมงคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ และเพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ที่เดินทางโดยรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 400 ตัวอย่าง การสุ่มแบบการใช้ความสะดวก (Accessible Sampling) และสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับผู้ที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และนำมาประมวลผลโดยโปรแกรมที่เหมาะสมทางสถิติ ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูล และส่วนที่ 2 การทดสอบสมมุติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์สมมุติฐาน ดังนี้ สมมุติฐาน 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม คือ เปรียบเทียบความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ส่วนกรณีเปรียบเทียบ 3 กลุ่มขึ้นไป คือ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ กับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) โดยเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ สรุปได้ดังตาราง 38

ตาราง 38 แสดงสรุปข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	295	73.8
อายุ	31 – 40 ปี	166	41.5
รายได้	15,001-20,000 บาท	177	44.2
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	263	65.8
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	205	51.2

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล สรุปได้ดังตาราง 39

ตาราง 39 แสดงสรุปความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	S.D	ระดับความคิดเห็น	
ด้านกายภาพ	3.76	.595	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.23	.746	ปานกลาง
ด้านการตอบสนอง	2.96	.796	ปานกลาง
ด้านความเชื่อมั่น	2.92	.721	ปานกลาง
ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่	3.02	.717	ปานกลาง

การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีความเห็นต่อแนวทางการพัฒนาบริการของพนักงานในระดับมากที่สุด ใน 3 อันดับแรก คือ ประเด็นเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้เพียงพอ พนักงานให้การบริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง

เสมอภาค และพนักงานให้ความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า
มหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีความเห็นต่อแนวทางการพัฒนาบริการของพนักงานในระดับมาก
ที่สุด ใน 3 อันดับท้าย คือ พนักงานสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ พนักงาน
อำนวยความสะดวกรวดเร็วในการซื้อบัตรโดยสาร และการจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัย
เดินตรวจตราในช่วงกลางคืน หรือเมื่อมีผู้ใช้บริการไม่หนาแน่น

ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐาน 1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้าน
กายภาพ ดังตาราง 40

**ตาราง 40 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มี
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สาย
เฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน**

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	เพศ (Sig)
ด้านกายภาพ	.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	.889
ด้านการตอบสนอง	.150
ด้านความเชื่อมั่น	.140
ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่	.821

ผลการทดสอบสมมติฐาน 2 อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านกายภาพ ด้าน
ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจความเอาใจใส่ ดัง
ตาราง 41

ตาราง 41 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 2 อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	อายุ (Sig)
ด้านกายภาพ	.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	.012*
ด้านการตอบสนอง	.000*
ด้านความเชื่อมั่น	.000*
ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่	.000*

ผลการทดสอบสมมติฐาน 3 รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านความเข้าใจความเอาใจใส่ ดังตาราง 42

ตาราง 42 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 3 รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	รายได้ต่อเดือน (Sig)
ด้านกายภาพ	.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	.000*
ด้านการตอบสนอง	.000*
ด้านความเชื่อมั่น	.158
ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่	.000*

ผลการทดสอบสมมติฐาน 4 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านกายภาพ และด้านความน่าเชื่อถือ ดังตาราง 43

ตาราง 43 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 4 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	ระดับการศึกษา (Sig)
ด้านกายภาพ	.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	.000*
ด้านการตอบสนอง	.084
ด้านความเชื่อมั่น	.295
ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่	.913

ผลการทดสอบสมมติฐาน 5 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน ในด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ ดังตาราง 44

ตาราง 44 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 5 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกัน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	อาชีพ (Sig)
ด้านกายภาพ	.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	.000*
ด้านการตอบสนอง	.124
ด้านความเชื่อมั่น	.447
ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่	.317

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านกายภาพในระดับมาก เพียงด้านเดียว ซึ่งการซื้อสินค้าและบริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะใช้เกณฑ์การวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนตัดสินใจใช้บริการมีหลักการสำคัญ คือ การมีรูปลักษณะ (Tangibles) ความมีรูปลักษณะขององค์กรและผู้ให้บริการ ได้แก่ อุปกรณ์ทันสมัย เทคโนโลยีสูง ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ ฯลฯ

อีกทั้งจากผลการศึกษายัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานในด้านอื่นๆ คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ ระดับปานกลาง จะต้องมีการพัฒนามากขึ้น ซึ่งการพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิคต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก ไม่ว่าจะเป็นต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ ที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) โดยผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด (ศิริพร วิษณุภูมิมาชัย, 2551)

หากพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานในด้านที่ได้น้อยที่สุด คือ พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วว่องไว ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้เกี่ยวข้องควรเร่งปรับปรุง เนื่องด้วยการตอบสนอง (Responsiveness) ต่อลูกค้า คือ มีความพร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้ ผู้รับบริการ หรือลูกค้าอย่างทันที สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดคุณภาพบริการ (Servqual) (Parasuraman et al., 1988) ที่ต้องมีการดำเนินการและพัฒนาให้เกิดขึ้นในองค์กร

นอกจากนั้น จากผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่มีศักยภาพความสามารถในการจ่ายสูง โดยพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป ถึงร้อยละ 67.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 65.8 นั้นหมายถึง กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ ย่อมมีความ

คาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของพนักงานในระดับสูงมากด้วย ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึง เพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย (ศิริพร วิษณุภูมิมาชัย, 2551) โดยมีการสร้างแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครต่อผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเพิ่มขึ้น

อภิปรายผลแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีความเห็นต่อแนวทางการพัฒนาบริการของพนักงาน ระดับมากที่สุด ที่ต้องการการพัฒนาและปรับปรุงสูงสุดคือการเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้เพียงพอ เพราะแม้ว่าการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จะมีการจัดระบบและโครงสร้างในการดูแล โดยมีฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย มีหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในเขตรบบรถไฟฟ้า ดำเนินการกู้ภัยและเหตุฉุกเฉินภายในและระบบรถไฟฟ้าแล้วก็ตาม แต่ผู้ใช้บริการเห็นว่ายังต้องมีการเพิ่มจำนวนให้เพียงพอ ซึ่งความปลอดภัยนับเป็นประเด็นสำคัญในด้านความเชื่อมั่น (Assurance) ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี ได้มาตรฐาน และปลอดภัย เป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ (Servqual) (Parasuraman et al., 1988) ที่ต้องมีการดำเนินการและพัฒนาให้เกิดขึ้นในการให้บริการ

อภิปรายสมมติฐาน

ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน และผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีรายได้ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกันใน 4 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพที่ต่างกัน จะมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานที่ต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ และ ความน่าเชื่อถือได้ ซึ่งองค์ประกอบของลักษณะประชากรศาสตร์ทั้งด้านอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพนั้น จะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ที่ผู้ใช้บริการควรให้ความสำคัญและจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ที่แตกต่างกัน (เต็มศักดิ์ สุวรรณประกาศ, 2541, หน้า 135-141; ญัฐษา สุวิทย์พันธ์, 2545, หน้า 74-75; วาสนา อ่องเอี่ยม, 2546, หน้า 65-66)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีการประเมินจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามจุดบริการต่างๆ และในช่วงเวลาต่างๆ ให้เพียงพอ
2. การพัฒนาระบบการประเมินและติดตามผลพนักงานในการให้บริการในแต่ละจุด ให้บริการที่ต้องได้ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีการประเมินเป็นระยะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และมีการพัฒนาต่อเนื่อง
3. การพัฒนาระบบฝึกอบรมแก่พนักงานให้บริการ ให้มีทักษะความสามารถการให้บริการที่สอดคล้องตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในประเด็นการพัฒนาพนักงานให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค และเอาใจใส่ต่อการให้บริการ การให้บริการของพนักงานอย่างรวดเร็ว ว่องไว การมีน้ำใจ เต็มใจในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานมีความเที่ยงตรงต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาปัจจัยและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลที่มีต่อผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ โดยศึกษาจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการได้รับการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
2. ควรศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร ที่มีต่อผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยศึกษาจากพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
3. ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาด เพื่อใช้เป็นแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยพนักงานรถไฟฟ้าที่มีต่อผู้ใช้บริการ โดยศึกษาจากพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

บรรณานุกรม

- จิราพร กองทอง. (2540). **ปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวบริเวณด้าน
ช่องจอม อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, มหาสารคาม.
- บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2541). **ประวัติรถไฟฟ้า**. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2552,
จาก <http://www.bangkokmetro.co.th/index.aspx>
- ปรารมภ์ จำปาศรี. (2545). **ศักยภาพของประธานกรรมการบริหารส่วนตำบลต่อการจัด
การศึกษา**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- มณฑิรา ยืนนาน. (2544). **ศักยภาพขององค์การบริหารจังหวัดส่วนตำบล และประชาชนใน
การส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรม กรณีศึกษา ตำบลตาเถร อำเภอสองพี่น้อง
จังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วาสนา อ่องเอี่ยม. (2546). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรวัฒน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service) (พิมพ์ครั้งที่ 2)**.
กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ศิริพร วิษณุภูมิมาชัย. (2551). **การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าใน
งานบริการ**. เชียงใหม่: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยพายัพ.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูพีซีแอด
บีคส์.
- เอกสารประกอบของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย**. (2549). กรุงเทพฯ:
รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.
- Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale. (1987). *The PIMS Principles*. New York: The
Free Press.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill Cronin.
- Gronroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The
Marketing and Organizational Behavior Interface. *Journal of Business
Research*, 20(1), 3-17.
- J. J. and Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Re-examination and
Extension. *Journal of Marketing*, 56(7), 55-68.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67, 420-450.

Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Zineldin, M. (1996). Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14(6), 12-22.





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ชุดที่.....



มหาวิทยาลัยนเรศวร
ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร
หลักสูตรการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
รายวิชา 803598 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล
เรียน ท่านผู้กรอกแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นางสาว เกร็ดนที สัมพันธ์ กำลังศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรการจัดการ
โรงแรมและท่องเที่ยว ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร และกำลังดำเนิน
งานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล
ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา 803598 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดกรอกแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ของงานวิจัยนี้

ด้วย

ขอรับรองว่าเป็นความจริง

.....

(ดร. สันติธร ภูริภักดี)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ขอขอบพระคุณ

เกร็ดนที สัมพันธ์

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล

คำชี้แจง: 1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตร

สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ใช้เพื่อเก็บรวบรวมในการทำวิจัยและ
เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา

2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้โดยสาร

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของพนักงาน รถไฟฟ้ามหานครที่มีต่อผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้โดยสาร

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือกรอกรายละเอียดตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 20 ปี

2) 20 – 30 ปี

3) 31 – 40 ปี

4) 41 ปีขึ้นไป

3. รายได้ต่อเดือน

1) น้อยกว่า 10,000 บาท

2) 10,000 – 15,000 บาท

3) 15,001 – 20,000 บาท

4) มากกว่า 20,001 บาท

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษา

3)ปริญญาตรี

4) สูงกว่าปริญญาตรี

5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพ

1) นักเรียน/นักศึกษา

2) รับราชการ

3) พนักงานบริษัทเอกชน

4) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของพนักงาน รถไฟฟ้ามหานครที่มีต่อผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความคิดเห็น โปรดตอบคำถามทุกข้อ

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของพนักงาน รถไฟฟ้ามหานครที่มีต่อผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
	ด้านกายภาพ					
1	รถไฟฟ้ามีความทันสมัย					
2	รถไฟฟ้ามีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน					
3	เครื่องแบบพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย					
	ด้านความน่าเชื่อถือได้					
4	ความเที่ยงตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้าที่ใช้ในการ เดินทางจากต้นทางไปปลายทาง					
5	พนักงานสามารถให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้อง					
6	พนักงานสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่าง ทันที					
	ด้านการตอบสนอง					
7	จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
8	พนักงานมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ ผู้ใช้บริการ					
9	พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ว่องไว					
	ด้านความเชื่อมั่น					
10	พนักงานมีความรับผิดชอบต่อการให้บริการ					
11	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการ					
12	พนักงานสามารถให้คำแนะนำ โดยใช้ ภาษาอังกฤษแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ					
	ด้านความเข้าใจ และ ความเอาใจใส่					
13	พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติ หน้าที่					
14	พนักงานมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการ อย่าง สม่ำเสมอ					
15	พนักงานมีความเที่ยงตรงต่อการให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการ					

ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความสำคัญ เพื่อนำไปเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล

ข้อ	แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล	ระดับความสำคัญ				
		สำคัญมากที่สุด (5)	สำคัญมาก (4)	สำคัญปานกลาง (3)	สำคัญน้อย (2)	สำคัญน้อยที่สุด (1)
1	เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้เพียงพอ					
2	พนักงานให้การบริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค					
3	พนักงานให้ความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ					
4	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเมื่อเวลาให้บริการ					
5	พนักงานให้การบริการด้วยความจริงใจ					
6	พนักงานให้การบริการด้วยความสุภาพ					
7	พนักงานให้การบริการด้วยความกระตือรือร้น					
8	จัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยเดินตรวจตราในช่วงกลางคืน หรือเมื่อมีผู้ใช้บริการไม่หนาแน่น					
9	พนักงานอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการซื้อบัตรโดยสาร					
10	พนักงานสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้					

ขอขอบพระคุณทุกท่านอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้
ผู้วิจัย



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

มหาวิทยาลัยพระนคร

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ – ชื่อสกุล	เกร็ดนที สัมพันธ์
วัน เดือน ปีเกิด	13 ตุลาคม 2524
ที่อยู่ปัจจุบัน	224/50 หมู่ 2 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
ที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ยูโรเปียนเซ็นทรัลเฟลส
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ฝ่ายดูแลลูกค้าสัมพันธ์ CRM
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2552	ฝ่ายดูแลลูกค้าสัมพันธ์ CRM
พ.ศ. 2549	ฝ่ายขาย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2549	วท.บ.(วิชาการจัดการสารสนเทศ) มหาวิทยาลัยรังสิต