

หัวข้อเรื่อง	ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
นักศึกษา	นายภัทร บัวเยี่ยม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.หทวน ชูเพ็ญ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	พันเอกประสงค์ ชิงชัย
ระดับการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวิชา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาระดับของปัญหาและความต้องการ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 200 คน การวิเคราะห์ผลการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์การแปรปรวนหรือการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) และการวิเคราะห์การจำแนกแบบพหุ (Multiple Classification Analysis: MCA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษามีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี เป็นโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ส่วนบุคคลโดยเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ประสบการณ์การใช้บริการรถไฟฟ้า สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการน้อยกว่า 6 ครั้ง / เดือน นิยมใช้ตัวเดินทางเที่ยวเดียว มีระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า น้อยกว่า 15 นาที สถานีต้นทางที่ใช้เป็นประจำ คือ สถานีสวนจตุจักร สถานีปลายทางที่ใช้เป็นประจำ สถานีสุขุมวิท และวิธีการเดินทางเพื่อมาขึ้นรถไฟฟ้า ส่วนใหญ่ใช้รถโดยสารสาธารณะ เหตุผลของการใช้หรือไม่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเหตุผลสำคัญที่ใช้บริการ คือ สามารถประหยัดเวลาในการเดินทาง ปัญหาของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีปัญหาด้านราคา

มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อม สะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านบริการ และด้านสถานี และภายในขบวนรถไฟฟ้า ลำดับ และความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ในภาพรวมต้องการให้ปรับปรุงในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ร้อยละ 60.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เหลืออีก ร้อยละ 40.40 เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยอื่น ๆ และพบว่าระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ และปัจจัยประสบการณ์การให้บริการและเหตุผลของการใช้บริการร่วมกัน มีอิทธิพลต่อระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ร้อยละ 41.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เหลืออีก ร้อยละ 58.20 เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยอื่น ๆ

Study Title	Problems and Requirements of the Passengers of the Chaloe Ratchamongkhon Metropolitan Rapid Transit Line
Student	Mr.Patara Buayam
Advisor	Dr.Hhakuan Choopen
Co – advisor	Colonel Prasong Chingchai
Level of study	Master of Public Administration
Faculty	Graduate School, Sripratum University
Year	2010

ABTRACT

The research on “Problems and Requirements of the Passengers of the Chaloe Ratchamongkhon Metropolitan Rapid Transit Line” or Mass Rapid Transit (MRT) aims to study the level of the problems and needs for the people who use the MRT. The finding of this research is based on the survey research from the group of samples up to 200 people who use the MRT . The analysis of the data is carried out in terms of descriptive statistics to describe the result of the study such as frequency and mean and standard deviation for testing hypothesis. The analysis of variance (Analysis of Variance: ANOVA) and the analysis by multiple classification (Multiple Classification Analysis : MCA) at 0.05 statistically .

It was found from the study that the majority of the passengers are females, aged between 21-30, single, graduated with a bachelor’s degree, affiliated as employees to private company, average monthly incomes are between 15,000 – 30,000 baht. They use the MRT less than 6 times per month with one way ticket, It takes time less than 15 minutes per trip, The regular origin station is from Chatuchak station to Sukhumvit station as the destination station and most of them travel by public buses to MRT. The overall reason as to why the sample group is satisfied with the use the MRT because of time saving. The problems for using MRT were found to be a medium level and the cost of ticket is the main factor. The secondary problems are the facilities, security , servicing both inside and outside

of the MRT's stations. And the demand for management improvement of MRT is found to be at a that medium level.

Hypothesis testing shows that the career of the passengers have influenced on the level of the problems and needs of MRT at a percentage of 60:60, statistically significant at 0.05, the remaining is at 40:40 percent coming from other factors. It was also found that time in using the service, experience and reasons for using the service. Altogether, were found to have impact upon the use of the MRT of this route 41.80 percent, significant a 0.05, the rest of 58.20 percent is from other factors.