

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

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาระดับของปัญหาและความต้องการและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) กลุ่มตัวอย่างคือผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 200 คน การวิเคราะห์ผลการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์การผันแปรหรือการวิเคราะห์ความแปรปรวน (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 เหตุผลของการใช้หรือไม่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเหตุผลสำคัญที่ใช้บริการ คือ สามารถประหยัดเวลาในการเดินทาง ปัญหาของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีปัญหาด้านราคา

มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านบริการ และด้านสถานี และภายในขบวนรถไฟฟ้า ลำดับ และความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ในภาพรวมต้องการให้ปรับปรุงในระดับปานกลาง

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