

ความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการ
รถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร*
THE SATISFACTION OF PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT IN
USING THE SUBWAY (MRT) OF THE POPULATION IN BANGKOK

บุญเพ็ง สิทธีวงษา¹ และ กนกอร บุญมี²

Boonpeng Sittivongsa¹ and Kanokon Boonmee²

¹⁻²คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

¹⁻²Faculty of Social Sciences and Humanities, Northeastern University, Thailand

Corresponding author e-mail: boonpeng.sit@neu.ac.th

วันที่รับบทความ : 7 มีนาคม 2567; วันที่แก้ไขบทความ 15 มีนาคม 2567; วันที่ตอบรับบทความ : 22 เมษายน 2567

Received 7 March 2024; Revised 15 March 2024; Accepted 22 April 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการ และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 400 คน ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 13 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบเป็นลำดับขั้น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

Citation:



* บุญเพ็ง สิทธีวงษา และ กนกอร บุญมี. (2567). ความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 2(2), 1-17.

Boonpeng Sittivongsa and Kanokon Boonmee. (2024). The Satisfaction of Public and Private Management in Using the Subway (MRT) of the Population in Bangkok. Modern Academic Development and Promotion Journal, 2(2), 1-17.;

DOI: <https://doi.org/10.14456/madpiadp.2024.4>

<https://so12.tci-thaijo.org/index.php/MADPIADP/>

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.04$ S.D.=0.28) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีค่ามากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$ S.D.=0.34 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.04$ S.D.=0.26) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.03$ S.D.=0.17) ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านสภาพทางเศรษฐกิจ (X1) ด้านวัฒนธรรมและทัศนคติ (X3) และด้านการบริหารจัดการ (X5) ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 2.218 .626 และ -.634 ตามลำดับ 3) ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ทั้งมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติในทุกสถานที่ที่มีผู้มารับบริการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างชัดเจน โดยมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพเอาใจใส่ในการบริการ และการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนการให้บริการมีความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เพื่อให้มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเวลามาใช้บริการอย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริหารจัดการ, ภาครัฐและเอกชน

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the satisfaction of public and private sector management in using services, 2) to study factors that influence public and private sector management in using services, and 3) to study guidelines Development of public and private management in the use of the subway train (MRT) of the population in Bangkok Quantitative and qualitative research Using questionnaires and interviews. The sample group used in the research is people who use the subway (MRT) by purposive

selection, numbering 400 people. The target population includes representatives of relevant agencies numbering 13 people. The statistics used in the analysis are basic statistics, such as frequency values and percentage values, and multiple regression analysis using a hierarchical variable selection method. Descriptive data analysis.

The results of the research found that: 1) Satisfaction level of public and private management in using the subway (MRT) service of the population in Bangkok. Overall, every aspect is at a moderate level ($\bar{x}=3.04$ S.D.=0.28) which can be ordered from highest to lowest as follows: most valuable is the aspect of amenities is at a moderate level ($\bar{x}=3.06$ S.D.=0.34), followed by Service channels is at a moderate level ($\bar{x}=3.04$ S.D.=0.26) and service staff is at a moderate level ($\bar{x}=3.03$ S.D.=0.17) respectively. 2) Factors influencing public and private sector management in using services. Significantly include Economic conditions (X1), Cultural and Attitude (X3) and management side (X5). The three independent variables had coefficients of the predictors in the raw scores (b) of 2.218, .626, and -.634, respectively. 3) Staff should have knowledge and ability to provide services. They are honest and honest in performing their duties, providing the same service to everyone without discrimination at every station where people come to receive service. Arrange service steps as clearly announced. Services are provided on a first-come, first-served basis. Be willing and ready to provide service politely, attentive in service, and explaining, clarifying, and recommending service procedures. Throughout the service, there is fairness in the procedures. How to provide service there are clear signs, public relations symbols indicating that service points are appropriate and easily accessible. In order to be appropriately satisfied with the facilities when coming to use the service.

Keywords: Satisfaction, Management, Public and Private Sectors

บทนำ

ปัจจุบันการขนส่งไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และทางราง ล้วนแต่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นการจราจร การค้า และการเคลื่อนย้ายคน สิ่งของ หากจะกล่าวถึงการขนส่งแต่ละคนอาจจะนึกถึงความหมายที่แตกต่างกันไป การขนส่งเป็นกิจกรรมที่ทุกคนต้องมีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้องไม่มากก็น้อย โดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างการออกไปไม่ว่าจะเป็นการเดินทางไปทำงาน ทำธุระ การเดินทางเพื่อประกอบอาชีพ การศึกษา การอุปโภค บริโภค การลงทุนทำธุรกิจ การท่องเที่ยว การพักผ่อน เป็นต้น ปัจจุบันการคมนาคมขนส่งรูปแบบต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทเพื่ออำนวยความสะดวกและมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตเป็นอย่างมาก การขนส่งทางบก เป็นช่องทางการขนส่งที่นิยมใช้มากที่สุดในปัจจุบัน เนื่องจากมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว ค่าใช้จ่ายและเส้นทางการเดินรถไฟใต้ดินที่มีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ด้วยบริการขนส่งของรัฐที่มีในขณะนี้ยังมีเพียงพอต่อความต้องการและไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ เกิดความล่าช้าในการเดินทางและการสูญเสียทางเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวในภาพรวมของประเทศจึงทำให้การบริการขนส่งโดยรถไฟใต้ดินที่จึงเป็นทางเลือกที่ช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้เดินทางอย่างมาก (เบญจมา แฉะเวช ฉาย, 2559)

ปัจจุบันการคมนาคมของประเทศไทยเป็นการเดินทาง ติดต่อกับขนส่งคน และสิ่งของต่าง ๆ จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งซึ่งมี 3 ประเภท ได้แก่ ทางบก ทางน้ำและทางอากาศในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางเมืองหลวง มีการบริการรถขนส่งสาธารณะหลัก ๆ ได้แก่ รถไฟฟ้า รถไฟฟ้าใต้ดิน แอร์พอร์ต เรลลิงก์ รถโดยสารด่วนพิเศษ ทางด่วน รถโดยสารประจำทาง รถแท็กซี่ และรถตุ๊กตุ๊ก ข้อมูลการจราจรเปิดเผยรายงานการประเมินสภาพจราจรทั่วโลก ประจำปี 2023 วันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2566 พบว่า กรุงเทพมหานครติดอันดับเมืองที่รถติดเป็นอันดับที่ 12 ของโลก โดยผู้ใช้รถใช้ถนนในกรุงเทพมหานครเสียเวลาไปกับรถติดประมาณ 66.2 ชั่วโมงต่อปี ซึ่งสาเหตุของการจราจรที่แออัดในกรุงเทพมหานครน่าจะมาจากหลายปัจจัย ทั้งการวางผังเมือง รวมถึงปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นในกรุงเทพมหานคร เฉลี่ย 4.2 แสนคันต่อปี ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ในขณะที่พื้นที่ผิวการจราจรในระดับดินไม่สามารถรองรับปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีได้อีกทั้งระบบขนส่งสาธารณะในปัจจุบันยังไม่เพียงพอที่จะรองรับกับปริมาณประชากรที่ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การขยายตัวของระบบธุรกิจ เศรษฐกิจในกรุงเทพมหานครยังก่อให้เกิดกิจกรรมในเขตเมืองชั้นในของกรุงเทพมหานครที่มีปริมาณ

หนาแน่นส่งผลให้จำนวนประชากรเกิดการกระจุกตัวอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย กลายเป็นที่มาของปัญหาวิกฤตจราจรในเมืองหลวงของประเทศไทยในปัจจุบัน จึงทำให้ประชากรมีทางเลือกในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะได้หลากหลายทางเลือก (อรณิชา ทศตา, อัศวิน เสนิชัย, พีรพล เทพประสิทธิ์, 2563)

การบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ปัญหาการขนส่งโดยรถไฟฟ้าใต้ดินนับเป็นบริการการขนส่งที่แตกต่างจากรูปแบบอื่นด้วย ขนาดของยานพาหนะที่มีขนาดใหญ่กว่าแต่สามารถเคลื่อนที่ได้รวดเร็วกว่ารถโดยสารประจำทาง จึงมีความคล่องตัวมากกว่าทำให้การใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินมีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการลดลงทำให้เกิดปัญหาต่อผู้ใช้บริการ เช่น ปัญหาด้านรถไฟฟ้าไม่พอสอดจำนวนคนที่มาใช้บริการ ภายในรถไฟฟ้าทำให้เกิดความแออัด มีสิ่งสกปรกทำให้มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ ปัญหาด้านช่องจำหน่ายตั๋วน้อย ปัญหาด้านสถานที่ในการรอขึ้นรถไฟฟ้าใต้ดินไม่สะดวก ปัญหาการจราจรในเขตกรุงเทพมหานครที่เพิ่มสูงขึ้นทุก ๆ ปี เนื่องจากจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี เพราะฉะนั้นในเขตกรุงเทพมหานครเป็นแหล่งเศรษฐกิจย่านการค้า ซึ่งอาจวัดได้จากจำนวนห้างสรรพสินค้า แหล่งท่องเที่ยว หรือพื้นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ต่างๆ เป็นต้น ดังนั้นประชากรส่วนใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครมีวิถีชีวิตที่ค่อข้งจะเร่งรีบและต้องแข่งกับเวลาเป็นอย่างสูง ประชากรบางส่วนจึงนิยมใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเป็นยานพาหนะในการเดินทาง ซึ่งทำให้การจราจรในเขตกรุงเทพมหานครหนาแน่นมาก อย่างไรก็ตามในเขตกรุงเทพมหานครยังมีรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทั้งหมด 6 สถานี ได้แก่ สถานีเพชรบุรี สถานีพระรามเก้า สถานีศูนย์วัฒนธรรม สถานีห้วยขวาง สถานีสุทธิสาร และสถานีรัชดาภิเษก เป็นทางเลือกในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการรถไฟฟ้ายังคงไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน และมีอีกหลากหลายสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินอีกด้วย (ธนพร กรวิงษ์, และเกษม ขูจารกุล, 2563)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของแต่ละภาคส่วนเพื่อแก้ไขปัญหาของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ระดับใด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน

ในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ปัจจัยอะไรบ้าง และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ควรเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ (กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ, 2550) กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำ ช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจชอบบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านั้นจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

คำว่า การบริหารจัดการ ส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการบริหารราชการโดยมีคำศัพท์ที่ใช้มี 2 คำ คือ การบริหาร (Administration) นิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบายศัพท์อีกคำหนึ่ง คือ การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามคำว่า การบริหารกับคำว่า การจัดการ ใช้แทนกันได้มีความหมายเหมือนกัน ซึ่งจะใช้คำสองคำนี้ปะปนกันตลอดไปตามความเหมาะสม จึงจำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ทั้งที่เป็นศาสตร์และศิลปะ เพื่อเอาคนและทรัพยากรมารวมกันแล้ว ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการปัจจัยในการบริหารมีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. คนหรือบุคคล (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วย บุคคลที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อองค์การหรือหน่วยงานนั้น ๆ
2. เงิน (Money) หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงานหากขาดงบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย
3. ทรัพยากรหรือวัสดุ (Material) การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร หากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็ย่อมจะเป็นอุปสรรค

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

Max Weber (1996) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น

คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2556)

- S = Service Mind คือ การมีใจให้บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ
- E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ
- V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงาน ที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้
- I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับ บุคคล หลายประเภท ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการ ทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใดๆ ทั้งสิ้น

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมด อาจสรุปความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (เชิงปริมาณ) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 400 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมาก มีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วน ครบคลุม และคำนวณหาจำนวนตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 400 คน (กัลยา วาณิชบัญชา, 2560) ผู้วิจัยใช้การสุ่มที่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ตามสัดส่วน เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ให้มีความเหมาะสมตามจำนวนของสัดส่วนประชากรในการหาสัดส่วนที่เหมาะสม

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย (เชิงคุณภาพ)

ประชากรกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง พิจารณาคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สามารถให้ข้อมูลองค์ความรู้ ความเป็นมา สภาพปัจจุบันและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแยกเป็น 1 กลุ่ม เป็นจำนวน 13 คน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (เชิงปริมาณ) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นโดยการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดของตัวแปรต้นและตัวแปรตามของความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (เชิงคุณภาพ)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ ที่สร้างขึ้นโดยการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดของตัวแปรตามของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามประเภทสัมภาษณ์เชิงลึกในภาคสนาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล (เชิงปริมาณ)

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากนั้นรวบรวมแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติทางสังคมศาสตร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล (เชิงคุณภาพ)

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยประสานงาน เพื่อขออนุญาตกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ แล้วเดินทางไปตามวันเวลาที่นัดหมาย ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยแนะนำตนเอง สร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้วิจัยกับผู้ถูกสัมภาษณ์ แจ้งวัตถุประสงค์การของการสัมภาษณ์ แล้วดำเนินการสัมภาษณ์พูดคุยอย่างเป็นกันเองตามแนวทางการสัมภาษณ์ที่วางไว้ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงทัศนะของตนเองอย่างเต็มที่ โดยแยกเป็น 1 กลุ่ม เป็นจำนวน 13 คน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและข้อเท็จจริง ที่จะนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ในลำดับต่อไป

วิเคราะห์ข้อมูล (เชิงปริมาณ)

หลังจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล (เชิงคุณภาพ)

หลังจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยคัดเลือก และจำแนกข้อมูล จัดระเบียบข้อมูลให้เป็นระบบ จัดทำบรรณานุกรมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปเขียนเป็นรายงานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (เชิงปริมาณ)

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูล วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการนำเสนอเป็นตารางใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบการอภิปรายผล 2) การวิเคราะห์ข้อมูล วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบเป็นลำดับขั้น ประกอบการอภิปรายผล 3) การวิเคราะห์ข้อมูล วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของ

ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยคัดเลือก และจำแนกข้อมูล จัดระเบียบข้อมูลให้เป็นระบบ จัดทำบรรณานุกรมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปเขียนเป็นรายงานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (เชิงคุณภาพ)

1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยคัดเลือก และจำแนกข้อมูล จัดระเบียบข้อมูลให้เป็นระบบ จัดทำบรรณานุกรมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปเขียนเป็นรายงานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

2) การวิเคราะห์ เอกสาร หนังสือ ตำรา โดยการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาเป็นกรอบแนวคิด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้การสรุปความ การตีความ และนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

1) ความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

ตาราง 1 ความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.03	0.17	ปานกลาง
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.04	0.26	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.06	0.34	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04	0.28	ปานกลาง

จากตาราง 1 พบว่า ความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.04$ S.D.=0.28) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีค่ามากที่สุด คือด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.06$ S.D.=0.34) รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.04$ S.D.=0.26) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.03$ S.D.=0.17) ตามลำดับ

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

ตาราง 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับตัวแปรที่ ได้รับการคัดเลือก	B	S.E.	Beta	t	P- value	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-.763	.674		-1.132	.258		
ด้านสภาพทาง เศรษฐกิจ X_1	2.218	.056	.732	39.412	.000*	2.107	2.328
ด้านเทคโนโลยี X_2	-.283	.017	-.420	-16.613	.267	-.317	-.250
ด้านวัฒนธรรม และทัศนคติ X_3	.626	.089	.270	7.011	.000*	.450	.801
ด้านการเมืองและ กฎหมาย X_4	1.605	.075	.878	21.524	.579	1.458	1.752
ด้านการบริหาร จัดการ X_5	-.634	.051	-.514	-12.324	.000*	-.735	-.533
ด้านความ รับผิดชอบ X_6	-.005	.029	-.007	-.186	.852	-.061	.051

$SE_{est} = \pm .32518$ $R = 0.990$; $R^2=0.979$; Adj. $R^2=0.979$; $F = 301.651$; $p\text{-value} = 0.01$

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านสภาพทางเศรษฐกิจ (X_1) ด้านวัฒนธรรมและทัศนคติ (X_3) และด้านการ

บริหารจัดการ (X5) ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 2.218 .626 และ -.634 ตามลำดับ

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

ควรให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ทั้งมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติในทุกสถานที่ที่มีผู้มารับบริการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างชัดเจน โดยมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพเอาใจใส่ในการบริการ และการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนการให้บริการมีความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เพื่อให้มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเวลาใช้บริการอย่างเหมาะสม

อภิปรายผล

ความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.04$ S.D.=0.28) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีค่ามากที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.06$ S.D.=0.34 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.04$ S.D.=0.26) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.03$ S.D.=0.17) ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นกสร จันทรประเสริฐ (2562) ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง โดยรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยเรียงตามลำดับ ด้านความปลอดภัย ด้านให้ความมั่นใจแก่ ผู้ใช้บริการด้านตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นมาก (2) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง จำแนกตามเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน รายได้ 20,001- 30,000 บาท เดินทางไปทำงานมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 201-300 บาท ความถี่ในการ

ใช้บริการ 3 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่เหตุผลที่ใช้บริการเพราะความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา และช่วงเวลาที่ให้บริการ 06.00 น. – 08.00 น. มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวางแตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านสภาพทางเศรษฐกิจ (X1) ด้านวัฒนธรรมและทัศนคติ (X3) และด้านการบริหารจัดการ (X5) ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 2.218 .626 และ - .634 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งสภาพเศรษฐกิจที่ไม่เอื้อต่อการอุปโภคบริโภค ทั้งการสร้างวัฒนธรรมและทัศนคติของผู้มารับบริการยังมีความสลับซับซ้อน และการบริหารจัดการของภาครัฐและเอกชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณิชา ทศตา, อัครวิน เสนิชัย, พีรพล เทพประสิทธิ์ (2563) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านลักษณะกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคคลและด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสามารถอธิบายความแปรปรวนของการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ได้ 11.3% ($R^2 = 0.113$) เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) มากที่สุดไปย้งน้อยที่สุด คือ 1. ปัจจัยด้านกระบวนการ ($\beta=0.174$) 2. ด้านบุคคล ($\beta=0.159$) 3. ด้านราคา ($\beta=0.108$) และ 4. ด้านผลิตภัณฑ์ ($\beta=-0.099$) ตามลำดับ

ควรให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ทั้งมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติในทุกสถานที่ที่มีผู้มารับบริการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างชัดเจน โดยมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพเอาใจใส่ในการบริการ และการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนการให้บริการมีความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เพื่อให้มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเวลาใช้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพร กรีวงศ์ และ

เกษม ชูจารุกุล2 (2563) ผลกระทบของระบบรางสายใหม่ต่อการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทาง : กรณีศึกษา รถไฟฟ้าสายสีเขียวส่วนต่อขยายสายใต้ ผลการศึกษาจากรวบรวมข้อมูลตัวอย่าง ผู้โดยสารพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเดินทางในอดีตโดยใช้ระบบขนส่งสาธารณะ มีทั้งกลุ่มที่เดินทางโดยใช้ รถไฟฟ้าเป็นส่วนหนึ่งของการเดินทาง และกลุ่มที่เดินทางโดยไม่ใช้รถไฟฟ้า และพบว่า การเปลี่ยนขบวนรถที่สถานีสำโรง เวลาคอยและค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้แนวโน้มการใช้บริการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายลดลง รวมทั้งปัจจัยอื่นที่นอกจากการให้บริการของรถไฟฟ้าก็มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายเช่นกัน

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชนในการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาคีเครือข่ายจะต้องเข้ามามีบทบาทแบบมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนข้อเสนอแนะในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

การนำผลการศึกษาไปปฏิบัติสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1.1 ควรมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงแนะนำให้รถไฟฟ้า MRT ควรให้ความสำคัญกับท่านคิดว่าภายในสถานีมีบรรยากาศที่ดี และมีความสะอาดต่อมาแนะนำให้ความสำคัญท่านคิดว่ามีลิฟต์ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่คนพิการ หรือผู้โดยสารที่มีสัมภาระขนาดใหญ่อย่างเพียงพอ และแสดงไว้อย่างเหมาะสมต่อความต้องการของประชาชนอย่างสะดวกสบาย

1.2 ควรสร้างความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญ ชันชานชาลาที่มีที่กันความปลอดภัยระหว่างผู้โดยสารกับขบวนรถไฟ ภายในสถานีมีระบบความปลอดภัยระดับที่ดี เนื้อหาป้ายบอกเตือนให้ระมัดระวังภายในสถานีมีความเหมาะสมและชัดเจนให้มากยิ่งขึ้น และผู้ใช้บริการเข้าสู่ขบวนรถไฟควรมีความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

2.1 ควรเพิ่มขนาดขอบเขตทางด้านประชากร และขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น ขยายการศึกษาประชากรในจังหวัดอื่น ๆ นอกเหนือจากเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นเมืองใหญ่ในภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อให้ได้ความแตกต่าง และความหลาย

หลายของผลงานวิจัยที่มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบโจทก์ความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจการบริหารจัดการภาครัฐ และเอกชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร อาทิเช่น ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจ และด้านความต้องการ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธนพร กรีวงศ์ และ เกษม ชูจารุกุล. (2563). *ผลกระทบของระบบรางสายใหม่ต่อการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทาง: กรณีศึกษา รถไฟฟ้าสายสีเขียวส่วนต่อขยายสายใต้*. ใน ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภสร จันทรประเสริฐ. (2563). *ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- เบญชภา แจ่มเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าBTS ในกรุงเทพมหานคร*. ใน การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัทอักษรเจริญทัศน์ อจท.จำกัด.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2556). *ความปลอดภัยในโรงงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 32). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด.

อรณิชา ทศตา อัครวิน เสนีชัย พีรพล เทพประสิทธิ์. (2563). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT)*. ใน *ดุขฎินิพนธ์สาขาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา*. มหาวิทยาลัยบูรพา.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.

Weber, Max. (1996). *The Theory of Social and Economic Organization*. Tran, by A.M Henderson and Tallest Parsan Edition. New York: The Free Press.