

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริหารจัดการของการรถไฟฟ้า 2) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้า 3) ศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของการรถไฟฟ้า 4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริหารจัดการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรถไฟฟ้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบโดยใช้ ค่า  $t$ -test ,  $F$ -test และ ค่าไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริหารจัดการพบว่า ด้านการควบคุมความปลอดภัย ด้านการจูงใจให้ใช้บริการ ด้านการจัดองค์กร และด้านการวางแผนเพื่อการบริหารอยู่ในระดับมาก

2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้า พบว่า ผู้โดยสารมีวัตถุประสงค์ เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากการทำงาน ลักษณะการเดินทางเป็นทั้งขาไปและขากลับ ใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้าช่วงเช้า เดินทางคนเดียว ใช้เวลาในการเดินทางมากกว่า 1 ชั่วโมง 30 นาที

3. ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการพบว่า ด้านความเหมาะสมของสถานี ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟฟ้า ด้านสภาพรถโดยสาร และด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการจัดจำหน่ายตั๋วรถไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก

4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริหารจัดการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการโดยสาร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

This study aimed to 1) examine levels of passengers' opinions on the management of suburban lines operated by the State Railway of Thailand; 2) investigate passengers' behavior in using the service of the suburban lines; 3) examine levels of passengers' satisfaction towards the service of the State Railway of Thailand; 4) compare levels of passengers' opinions on the management in relation to their personal factors; 5) compare passengers' satisfaction towards the service of the State Railway of Thailand in relation to their personal factors; and 6) determine the relationship between passengers' personal factors and their behavior in using the service of the suburban lines. The data was gathered from 400 passengers using the service of the suburban lines. Statistical analysis was performed in terms of percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, F-test and the Chi-square test.

1. The levels of passengers' opinions on the management were high regarding security control, motivating people to use the service, organization, and service planning.

2. The passengers usually use the trains to go to work as a two-way trip. They normally take the train alone and leave in the morning. Their trips take more than 1 hour and a half.

3. The passengers were moderately satisfied with the service concerning train stations, punctuality of the trains, condition of the cars, and the staff's performance. Their satisfaction regarding the sale of train tickets was, however, high.

4. Differences in the passengers' gender, age, educational background, monthly income, and occupation yielded difference in their levels of opinions on the management at a significance score of .05.

5. Differences in the passengers' gender, age, educational background, monthly income, and occupation yielded difference in their levels of satisfaction towards the service at a significance score of .05.

6. There was a relationship between the passengers' gender, age, educational background, monthly income and occupation, and their behavior in using the service of the suburban lines at a significance score of .05.