

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิม
รัชมงคล (MRT) ได้ผลการทดลองโดยผู้วิจัยแบ่งผลการทดลองออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจำแนกตามคุณลักษณะทาง
ประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร

ตอนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร โดยใช้
Kano's Methods

ตอนที่ 5 สรุปปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร

จากการตอบแบบสอบถามของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
สามารถแสดงรายละเอียดด้านประชากรศาสตร์ได้ดังนี้ (ดูตาราง 7)

ตาราง 7

คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์

	คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	189	47.3
	หญิง	211	52.8
	รวม	400	100.0
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	34	8.5
	21-30 ปี	158	39.5
	31-40 ปี	94	23.5
	41-50 ปี	43	10.8
	51-60 ปี	53	13.3
	61 ปี ขึ้นไป	18	4.5
	รวม	400	100.0
สถานภาพ			
	โสด	248	62.0
	สมรส	152	38.0
	หย่าร้าง	-	0.0
	รวม	400	100.0
อาชีพ			
	รับราชการ	20	5.0
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	42	10.5
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	146	36.5
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	65	16.3
	นักเรียน/นักศึกษา	90	22.5
	อื่น ๆ	37	9.3
	รวม	400	100.0

ตาราง 7 (ต่อ)

	คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา			
	มัธยมต้น	26	6.5
	มัธยมปลาย/ปวช.	66	16.5
	อนุปริญญา/ปวส.	40	10.0
	ปริญญาตรี	163	40.8
	ปริญญาโท	105	26.3
	สูงกว่าปริญญาโท	-	0.0
	รวม	400	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	91	22.8
	10,001-15,000 บาท	95	23.8
	15,001-20,000 บาท	65	16.3
	20,001-25,000 บาท	63	15.8
	25,001-30,000 บาท	51	12.8
	30,000 บาทขึ้นไป	35	8.8
	รวม	400	100.0
การใช้บริการรถไฟฟ้าต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10 เที่ยว	154	38.5
	10-19 เที่ยว	100	25.0
	20-19 เที่ยว	79	19.8
	มากกว่า 30 เที่ยวขึ้นไป	67	16.8
	รวม	400	100.0

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.8 และเพศชาย ร้อยละ 47.3

กลุ่มอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือกลุ่มอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.5 กลุ่มอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.3 กลุ่มอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.8 กลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.5 และ กลุ่มอายุมากกว่า 61 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรสที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ สถานภาพโสด โดยคิดเป็นร้อยละ 62.0 และรองลงมาคือสถานภาพสมรส โดยคิดเป็นร้อยละ 38.0

อาชีพของผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาเป็นนักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.3 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.5 ประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 9.3 และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยคิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 26.3 มัธยมศึกษา และ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 16.5 อนุปริญญาและ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.0 และมัธยมต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ระดับรายได้เฉลี่ยของผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่ 10,000-15,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.8, 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.3, 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.8, 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.8 และ 30,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ส่วนด้านความถี่บ่อยในการใช้รถไฟฟ้ามหานครต่อเดือน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถไฟฟ้ามหานครน้อยกว่า 10 เที่ยว คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ 10-19 เที่ยว คิดเป็นร้อยละ 25.0, 20-29 เที่ยว คิดเป็นร้อยละ 19.8 และมากกว่า 30 เที่ยวขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร

ด้านความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร

จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สามารถแสดงรายละเอียดของความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครได้ ดังนี้ (ดูตาราง 8-13)

ตาราง 8

ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความคาดหวัง	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง
ด้านภาพลักษณ์ (tangible)	4.03	0.44	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)	4.20	0.51	มาก
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility)	4.25	0.50	มากที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)	4.27	0.50	มากที่สุด
ด้านความเอาใจใส่ (empathy)	4.22	0.48	มากที่สุด
รวม	4.18	0.41	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จากกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ที่ระดับ $\bar{X} = 4.18$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการมีค่ามากที่สุดคือ $\bar{X} = 4.27$ รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำที่สุดคือด้านภาพลักษณ์ คือ $\bar{X} = 4.03$

ตาราง 9

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ (tangibles)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ (tangibles)	\bar{X}	SD	ระดับความ คาดหวัง
1. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการออกแบบที่ทันสมัย	4.00	0.72	มาก
2. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	4.24	0.70	มากที่สุด
3. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน	4.12	0.71	มาก
4. มีป้ายบอกข้อมูลทางออกที่ชัดเจน	4.22	0.73	มากที่สุด
5. เครื่องขายตั๋วอัตโนมัติและประตูเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ มีความสะดวกและดูทันสมัย	4.09	0.75	มาก
6. ขบวนรถมีการออกแบบที่ทันสมัย	3.99	0.78	มาก
7. ขบวนรถมีการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.24	0.66	ปานกลาง
8. ขบวนรถมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.97	0.82	มาก
9. ห้องออกบัตรโดยสารมีการออกแบบที่ทันสมัย และมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.94	0.85	มาก
10. การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และดูเหมาะสม	3.87	0.80	มาก
11. เอกสารและแผ่นพับของรถไฟฟ้ามหานคร มีการออกแบบที่น่าสนใจ	3.71	0.84	มาก
รวม	4.03	0.44	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจากกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครในด้านภาพลักษณ์ (tangibles) อยู่ในระดับมาก คือ $\bar{X} = 4.03$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการด้านภาพลักษณ์ที่สูงที่สุดคือ การดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานี โดยมีค่า $\bar{X} = 4.24$ และค่าความคาดหวังที่ต่ำที่สุดคือ การดูแลรักษาความสะอาดภายในขบวนรถ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.24$

ตาราง 10

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)	\bar{X}	SD	ระดับความ คาดหวัง
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการดูแล ความปลอดภัยทั่วไปในสถานีและขบวนรถ	4.15	0.78	มาก
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจ สัมภาระผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร	4.07	0.79	มาก
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความน่าเชื่อถือด้านความ ถูกต้องในการออกบัตรโดยสารและการแลกเหรียญ	4.20	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่ควบคุมรถมีความน่าเชื่อถือในการควบคุมการเดิน รถให้ปลอดภัยและแม่นยำ	4.38	0.67	มากที่สุด
5. เวลาเปิด/ปิด และเวลาเดินรถ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.20	0.78	มาก
รวม	4.20	0.51	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจากกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครในด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) อยู่ในระดับมาก คือ $\bar{X} = 4.20$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว จะเห็นว่าความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือที่สูงที่สุด คือ การที่เจ้าหน้าที่ควบคุมรถมีความน่าเชื่อถือในการควบคุมการเดินรถให้ปลอดภัยและแม่นยำ โดยมีค่า $\bar{X} = 4.38$ และค่าความคาดหวังที่ต่ำที่สุด คือ การที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสัมภาระผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร โดยมีค่า $\bar{X} = 4.07$

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความรับผิดชอบในการบริการ (responsibility)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility)	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง
1. สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้ามหานครสถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม และสะดวกต่อการใช้บริการ	4.37	0.72	มากที่สุด
2. สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกในการเชื่อมต่อไปยังขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมτρόไฟฟ้า BTS และเรือโดยสาร	4.36	0.74	มากที่สุด
3. เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.28	0.70	มากที่สุด
4. การเดินรถแต่ละเที่ยวไม่ทิ้งระยะห่างกันมากจนเกินไป	4.25	0.81	มากที่สุด
5. ปริมาณตู้โดยสารในแต่ละเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.23	0.80	มากที่สุด
6. จำนวนเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติเพียงพอต่อการให้บริการ	4.15	0.82	มาก
7. พนักงานจะไม่ยุ่งจนเกินกว่าจะตอบสนองการร้องขอจากผู้เข้ามาใช้บริการ	4.14	0.79	มาก
รวม	4.25	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 11 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจากกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครในด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility) อยู่ในระดับมากที่สุด คือ $\bar{X} = 4.25$ โดย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วจะเห็นว่า ความคาดหวังด้านความรับผิดชอบที่สูงที่สุดคือ การที่สถานีรถไฟฟ้ามหานครสถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม และสะดวกต่อการให้บริการ โดยมีค่า $\bar{X} = 4.37$ ส่วนความคาดหวังด้านความรับผิดชอบการให้บริการต่ำสุดคือ การที่พนักงานจะไม่ยุ่งจนเกินกว่าที่จะตอบสนองการร้องขอจากผู้เข้ามาใช้บริการ โดยมีค่า $\bar{X} = 4.14$

ตาราง 12

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง
1. เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้า มหานครพนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้	4.23	0.73	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบภาระ	4.09	0.81	มาก
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความสุภาพในการให้บริการขายตั๋วและแลกเหรียญ	4.24	0.74	มากที่สุด
4. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	4.34	0.71	มากที่สุด
5. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น	4.34	0.74	มากที่สุด
6. มีการดูแลและรักษาความปลอดภัยที่น่าไว้วางใจ	4.29	0.75	มากที่สุด
7. เมื่อใช้รถไฟฟ้ามหานครจะมีความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง	4.35	0.67	มากที่สุด
รวม	4.27	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 12 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจากกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครในด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance) อยู่ในระดับ มากสุด คือ $\bar{X} = 4.27$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วจะเห็นว่าความคาดหวังด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการที่สูงที่สุดคือ เมื่อใช้รถไฟฟ้ามหานครแล้วจะมีความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง โดยมีค่า $\bar{X} = 4.35$ และความคาดหวังด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการที่ต่ำสุดคือ การที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบภาระ โดยมีค่า $\bar{X} = 4.09$

ตาราง 13

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (empathy)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (empathy)	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง
1. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเสมอ	4.24	0.72	มากที่สุด
2. ในสถานีรถไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ลิฟต์สำหรับผู้พิการ	4.21	0.72	มากที่สุด
3. ในรถไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ที่ยึดจับรถเข็นผู้พิการ และที่นั่งสำรองสำหรับภิกษุ คนชรา และสตรีมีครรภ์	4.13	0.80	มาก
4. เมื่อลูกค้าคนหนึ่งประสบปัญหาทาง รฟม. จะแสดงความสนใจในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง	4.23	0.73	มากที่สุด
5. เมื่อผู้โดยสารประสบปัญหาในการใช้ประตูเก็บค่าโดยสาร เจ้าหน้าที่จะแสดงความช่วยเหลือหรือให้ช่องทางประตูพิเศษ	4.21	0.70	มากที่สุด
6. เอกสารและแผ่นพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย	4.08	0.82	มาก
7. ป้ายบอกทางและวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีรายละเอียดเพียงพอและเข้าใจง่าย	4.26	0.70	มากที่สุด
8. มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน	4.30	0.68	มากที่สุด
9. มีการประกาศแจ้งก่อนที่ขบวนรถจะเข้าเทียบสถานีต่อไปอย่างเหมาะสม	4.33	0.71	มากที่สุด
รวม	4.22	0.48	มากที่สุด

จากตาราง 13 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจากกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครในด้านความเอาใจใส่ (empathy) อยู่ในระดับมากที่สุด คือ $\bar{X} = 4.22$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วจะเห็นว่า ความคาดหวังด้านความเอาใจใส่ที่สูงที่สุดคือ มีการประกาศแจ้งก่อนที่ขบวนรถจะเข้าเทียบสถานีต่อไป โดยมีค่า $\bar{X} = 4.33$ และความคาดหวังด้านความเอาใจใส่ที่ต่ำที่สุดคือ เอกสารและแผ่นพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจงาน โดยมีค่า $\bar{X} = 4.08$

ด้านการรับรู้ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร

จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สามารถแสดงรายละเอียดของการรับรู้ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครได้ดังนี้ (ดูตาราง 14-19)

ตาราง 14

ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านการรับรู้	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้
ด้านภาพลักษณ์ (tangible)	3.44	0.39	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)	3.54	0.46	มาก
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility)	3.36	0.44	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)	3.47	0.46	มาก
ด้านความเอาใจใส่ (empathy)	3.45	0.44	มาก
รวม	3.45	0.33	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จากกลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครอยู่ในระดับที่มาก คือมีค่า $\bar{X} = 3.45$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว การรับรู้ต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คืออยู่ในระดับที่มาก โดยด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) มีค่าการรับรู้ที่สูงที่สุด คือ $\bar{X} = 3.54$ และการรับรู้ที่ต่ำที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบการให้บริการ (responsibility) โดยมีค่า $\bar{X} = 3.36$

ตาราง 15

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร
จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ (tangibles)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ (tangibles)	\bar{X}	SD	ระดับความ คาดหวัง
1. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการออกแบบที่ทันสมัย	3.42	0.69	มาก
2. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.73	0.73	มาก
3. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ ทันสมัย เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน	3.52	0.79	มาก
4. มีป้ายบอกข้อมูลทางออกที่ชัดเจน	3.62	0.82	มาก
5. เครื่องขายตั๋วอัตโนมัติและประตูเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ มี ความสะดวกและดูทันสมัย	3.51	0.80	มาก
6. ขบวนรถมีการออกแบบที่ทันสมัย	3.34	0.71	ปานกลาง
7. ขบวนรถมีการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.72	0.74	มาก
8. ขบวนรถมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.16	0.83	ปานกลาง
9. ห้องออกบัตรโดยสารมีการออกแบบที่ทันสมัย และมีความ สะดวกในการใช้บริการ	3.25	0.72	ปานกลาง
10. การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ ดูเหมาะสม	3.69	0.73	มาก
11. เอกสารและแผ่นพับของรถไฟฟ้ามหานคร มีการออกแบบ ที่น่าสนใจ	2.95	0.81	ปานกลาง
รวม	3.44	0.39	มาก

จากตาราง 15 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจากกลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้ต่อการ
ให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครในด้านภาพลักษณ์ (tangibles) อยู่ในระดับมาก คือ $\bar{X} =$
3.44 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว การรับรู้ต่อการให้บริการด้านภาพลักษณ์ที่สูงที่สุด
คือ สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี โดยมีค่า $\bar{X} = 3.73$ และการ
รับรู้ในการบริการด้านภาพลักษณ์ที่ต่ำที่สุด คือ เอกสารและแผ่นพับของรถไฟฟ้ามหา
นครมีการออกแบบน่าสนใจ โดยมีค่า $\bar{X} = 2.95$

ตาราง 16

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร
จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)	\bar{X}	SD	ระดับความ คาดหวัง
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการดูแล ความปลอดภัยทั่วไปในสถานีและขบวนรถ	3.35	0.84	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจ สัมภาระผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร	3.16	0.89	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความน่าเชื่อถือด้านความ ถูกต้องในการออกบัตรโดยสารและการแลกเหรียญ	3.67	0.78	มาก
4. เจ้าหน้าที่ควบคุมรถมีความน่าเชื่อถือในการควบคุมการเดิน รถให้ปลอดภัยและแม่นยำ	3.81	0.75	มาก
5. เวลาเปิด/ปิด และเวลาเดินรถ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.74	0.78	มาก
รวม	3.54	0.46	มาก

จากตาราง 16 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจากกลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้ต่อการ
ให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครในด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) อยู่ในระดับมาก คือ
 $\bar{X} = 3.54$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า การรับรู้ต่อการบริการด้านความ
น่าเชื่อถือที่สูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ควบคุมรถมีความน่าเชื่อถือในการควบคุมการเดินรถให้
ปลอดภัยและแม่นยำ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.81$ และการรับรู้ต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุดคือ
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสัมภาระผู้โดยสารก่อนเข้า
สถานีรถไฟฟ้ามหานคร โดยมีค่า $\bar{X} = 3.16$

ตาราง 17

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อการให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร
 จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความรับผิดชอบในการบริการ
 (responsibility)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความรับผิดชอบในการ ให้บริการ (responsibility)	\bar{X}	SD	ระดับความ คาดหวัง
1. สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ใน พื้นที่ที่เหมาะสม และสะดวกต่อการให้บริการ	3.32	0.83	ปานกลาง
2. สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกในการเชื่อมต่อไปยังขนส่งมวลชน ประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมล์รถไฟฟ้า BTS และเรือโดยสาร	3.34	0.86	ปานกลาง
3. เวลาทำการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.60	0.74	มาก
4. การเดินรถแต่ละเที่ยวไม่ทิ้งระยะห่างกันมากจนเกินไป	3.43	0.92	มาก
5. ปริมาณผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงพอต่อ การให้บริการ	3.25	0.94	ปานกลาง
6. จำนวนเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติเพียงพอต่อการให้บริการ	3.19	0.90	ปานกลาง
7. พนักงานจะไม่มึนงันจนเกินกว่าจะตอบสนองการขอร้อง จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการ	3.39	0.75	ปานกลาง
รวม	3.36	0.44	มาก

จากตาราง 17 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครจากกลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้ต่อการให้
 บริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครในด้านความรับผิดชอบในการบริการ (responsibility) อยู่
 ในระดับมาก คือ $\bar{X} = 3.36$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การรับรู้ต่อการให้บริการ
 ด้านความรับผิดชอบในการบริการที่สูงที่สุดคือ เวลาทำการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเป็น
 ช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยมีค่า $\bar{X} = 3.60$ และการรับรู้ต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุดคือ
 จำนวนเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.19$

ตาราง 18

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อการให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร
จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ
(assurance)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นจาก ผู้ให้บริการ (assurance)	\bar{X}	SD	ระดับความ คาดหวัง
1. เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้า มหานครพนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้	3.66	0.74	มาก
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความละเอียดรอบคอบใน การตรวจสัมภาระ	3.08	0.90	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความสุภาพในการ ให้บริการขายตั๋วและแลกเหรียญ	3.64	0.76	มาก
4. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยเมื่อ เกิดเหตุฉุกเฉิน	3.54	0.78	มาก
5. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ขึ้น	3.24	0.86	ปานกลาง
6. มีการดูแลและรักษาความปลอดภัยที่น่าไว้วางใจ	3.43	0.77	มาก
7. เมื่อใช้รถไฟฟ้าฟ้ามหานครจะมีความรู้สึกปลอดภัยในการ เดินทาง	3.69	0.73	มาก
รวม	3.47	0.46	มาก

จากตาราง 18 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครจากกลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้ต่อการ
ให้บริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครในด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)
อยู่ในระดับมาก คือ $\bar{X} = 3.47$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การรับรู้ต่อการให้
บริการด้านความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการที่สูงที่สุดคือ เมื่อใช้รถไฟฟ้าฟ้ามหานครแล้วรู้สึก
ปลอดภัยในการเดินทาง โดยมีค่า $\bar{X} = 3.69$ และการรับรู้ต่อการบริการที่ต่ำที่สุดคือ
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสัมภาระ โดยมีค่า \bar{X}
= 3.08

ตาราง 19

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อการให้บริการรถไฟฟ้าผ้ามหานคร
จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (empathy)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (empathy)	\bar{X}	SD	ระดับความ คาดหวัง
1. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเสมอ	3.51	0.73	มาก
2. ในสถานีรถไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ลิฟต์ สำหรับผู้พิการ	3.40	0.92	ปานกลาง
3. ในรถไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ที่ยึดจับ รถเข็นผู้พิการ และที่นั่งสำรองสำหรับภิกษุ คนชรา และสตรี มีครรภ์	3.27	0.86	ปานกลาง
4. เมื่อลูกค้าคนหนึ่งประสบปัญหาทาง รฟม. จะแสดงความ สนใจในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง	3.26	0.84	ปานกลาง
5. เมื่อผู้โดยสารประสบปัญหาในการใช้ประตูเก็บค่าโดยสาร เจ้าหน้าที่จะแสดงความช่วยเหลือหรือให้ออกทางประตู พิเศษ	3.52	0.85	มาก
6. เอกสารและแผ่นพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจ ง่าย	3.07	0.82	ปานกลาง
7. ป้ายบอกทางและวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีรายละเอียด เพียงพอและเข้าใจง่าย	3.46	0.79	มาก
8. มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน	3.82	0.85	มาก
9. มีการประกาศแจ้งก่อนที่ขบวนรถจะเข้าเทียบสถานีต่อไป อย่างพอเหมาะ	3.75	0.87	มาก
รวม	3.45	0.44	มาก

จากตาราง 19 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าผ้ามหานครจากกลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าผ้ามหานครในด้านความเอาใจใส่ (empathy) อยู่ในระดับมาก คือ $\bar{X} = 3.45$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การรับรู้ต่อการให้บริการด้านความเอาใจใส่ที่สูงที่สุดคือ มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน คือ $\bar{X} = 3.82$ และ

การรับรู้ต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุดคือ เอกสารและแผ่นพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุม และเข้าใจง่าย โดยมีค่า $\bar{X} = 3.07$

คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่ตอบแบบสอบถาม แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครได้ ดังนี้ (ดูตาราง 20-25)

ตาราง 20

คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครจำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	การรับรู้	ความคาดหวัง	คุณภาพการบริการ
ด้านภาพลักษณ์ (tangible)	3.44	4.03	-0.59
ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)	3.54	4.20	-0.66
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility)	3.36	4.25	-0.89
ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)	3.47	4.27	-0.80
ด้านความเอาใจใส่ (empathy)	3.45	4.22	-0.77
รวม	3.45	4.18	-0.73

จากตาราง 20 พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครมีความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังในการบริการเกิดขึ้น โดยมีความแตกต่าง -0.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่มีความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ โดยมีค่าความต่าง -0.89 ส่วนปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่มีความแตกต่างระหว่างการรับรู้การความคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ โดยมีค่าความแตกต่าง -0.59

ตาราง 21

คุณภาพการบริการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ (tangible)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ (tangibles)	การรับรู้	ความคาดหวัง	คุณภาพการบริการ
1. สถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมีการออกแบบที่ทันสมัย	3.42	4.00	-0.18
2. สถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมีการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.73	4.24	-0.51
3. สถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน	3.52	4.12	-0.60
4. มีป้ายบอกข้อมูลทางออกที่ชัดเจน	3.62	4.22	-0.60
5. เครื่องขายตั๋วอัตโนมัติและประตูเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ มีความสะดวกและดูทันสมัย	3.51	4.09	-0.94
6. ขบวนรถมีการออกแบบที่ทันสมัย	3.34	3.99	-0.65
7. ขบวนรถมีการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.72	4.24	-0.52
8. ขบวนรถมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.16	3.97	-0.81
9. ห้องออกบัตรโดยสารมีการออกแบบที่ทันสมัย และมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.25	3.94	-0.69
10. การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และดูเหมาะสม	3.69	3.87	-0.18
11. เอกสารและแผ่นพับของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร มีการออกแบบที่น่าสนใจ	2.95	3.71	-0.76
รวม	3.44	4.03	-0.59

จากตาราง 21 พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครด้านภาพลักษณ์ (tangibles) มีความแตกต่างกันระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการที่เกิดขึ้น โดยมีความแตกต่าง -0.59 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ เครื่องขายตั๋วอัตโนมัติและประตูเก็บค่าโดยสารมีความสะดวกและทันสมัย โดยมีความแตกต่าง -0.94 ส่วนความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังที่ต่ำสุดได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมีการออกแบบที่ทันสมัย และการแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความเหมาะสม โดยมีความแตกต่าง -0.18

ตาราง 22

คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)	การรับรู้	ความคาดหวัง	คุณภาพการบริการ
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการดูแลความปลอดภัยทั่วไปในสถานีและขบวนรถ	3.35	4.15	-0.80
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบสัมภาระผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร	3.16	4.07	-0.91
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความน่าเชื่อถือด้านความถูกต้องในการออกบัตรโดยสารและการแลกเหรียญ	3.67	4.20	-0.53
4. เจ้าหน้าที่ควบคุมรถมีความน่าเชื่อถือในการควบคุมการเดินรถให้ปลอดภัยและแม่นยำ	3.81	4.38	-0.57
5. เวลาเปิด/ปิด และเวลาเดินรถ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.74	4.20	-0.46
รวม	3.54	4.20	-0.66

จากตาราง 22 พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) มีความแตกต่างกันระหว่าง การรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการที่เกิดขึ้น โดยมีความแตกต่าง -0.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบสัมภาระผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการในสถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร โดยมีความแตกต่าง -0.91 ส่วนความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังที่ต่ำสุดได้แก่ เวลาเปิด/ปิด และเวลาเดินรถเป็นไปตามเวลาที่กำหนด โดยมีความแตกต่าง -0.46

ตาราง 23

คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความรับผิดชอบในการ ให้บริการ (responsibility)	การ รับรู้	ความ คาดหวัง	คุณภาพ การบริการ
1. สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้ามหานครสถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ ในพื้นที่ที่เหมาะสม และสะดวกต่อการให้บริการ	3.32	4.37	-1.05
2. สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกในการเชื่อมต่อไปยังขนส่ง มวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมล์รถไฟฟ้า BTS และเรือ โดยสาร	3.34	4.36	-1.02
3. เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.60	4.28	-0.68
4. การเดินรถแต่ละเที่ยวไม่ทิ้งระยะห่างกันมากเกินไป	3.43	4.25	-0.82
5. ปริมาณตู้โดยสารในแต่ละเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.25	4.23	-0.98
6. จำนวนเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติเพียงพอต่อการให้บริการ	3.19	4.15	-0.96
7. พนักงานจะไม่มีงานยุ่งจนเกินกว่าจะตอบสนองการขอร้อง จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการ	3.39	4.14	-0.75
รวม	3.36	4.25	-0.89

จากตาราง 23 พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครด้านความ
รับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility) มีความแตกต่างกันระหว่างการรับรู้และ
ความคาดหวังต่อการให้บริการที่เกิดขึ้น โดยมีความแตกต่าง -0.89 และเมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่า ความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการในด้าน
ความรับผิดชอบในการให้บริการที่ต่างกันมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้า
มหานครสถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม และสะดวกต่อการให้บริการ โดยมีความ
แตกต่าง -1.05 ส่วนความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังที่ต่ำสุดได้แก่ เวลา
ทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยมีความแตกต่าง -0.68

ตาราง 24

คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)	การรับรู้	ความคาดหวัง	คุณภาพการบริการ
1. เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครพนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้	3.66	4.23	-0.57
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสัมภาระ	3.08	4.09	-1.01
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความสุภาพในการให้บริการขายตั๋วและแลกเหรียญ	3.64	4.24	-0.60
4. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.54	4.34	-0.80
5. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น	3.24	4.34	-1.10
6. มีการดูแลและรักษาความปลอดภัยที่น่าไว้วางใจ	3.43	4.29	-0.86
7. เมื่อใช้รถไฟฟ้าฟ้ามหานครจะมีความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง	3.69	4.35	-0.66
รวม	3.47	4.27	-0.88

จากตาราง 24 พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance) มีความแตกต่างกันระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการที่เกิดขึ้น โดยมีความแตกต่าง -0.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ ที่ต่างกันมากที่สุดคือ ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น โดยมีความแตกต่าง -1.10 ส่วนความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังที่ต่ำสุดได้แก่ เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร พนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้ โดยมีความแตกต่าง -0.57

ตาราง 25

คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (empathy)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (empathy)	การรับรู้	ความคาดหวัง	คุณภาพการบริการ
1. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเสมอ	3.51	4.24	-0.73
2. ในสถานีรถไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ลิฟต์สำหรับผู้พิการ	3.40	4.21	-0.81
3. ในรถไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ที่ยึดจับรถเข็นผู้พิการ และที่นั่งสำรองสำหรับภิกษุ คนชรา และสตรีมีครรภ์	3.27	4.13	-0.86
4. เมื่อลูกค้าคนหนึ่งประสบปัญหาทาง รฟม. จะแสดงความสนใจในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง	3.26	4.23	-0.97
5. เมื่อผู้โดยสารประสบปัญหาในการใช้ประตูเก็บค่าโดยสาร เจ้าหน้าที่จะแสดงความช่วยเหลือหรือให้ออกทางประตูพิเศษ	3.52	4.21	-0.69
6. เอกสารและแผ่นพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย	3.07	4.08	-1.01
7. ป้ายบอกทางและวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีรายละเอียดเพียงพอและเข้าใจง่าย	3.46	4.26	-0.80
8. มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน	3.82	4.30	-0.48
9. มีการประกาศแจ้งก่อนที่ขบวนรถจะเข้าเทียบสถานีต่อไปอย่างพอเหมาะ	3.75	4.33	-0.58
รวม	3.45	4.22	-0.77

จากตาราง 25 พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครด้านความเอาใจใส่ (empathy) มีความแตกต่างกันระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการที่เกิดขึ้น โดยมีความแตกต่าง -0.77 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความแตกต่าง

แตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านความเอาใจใส่ ที่ต่างกันมากที่สุดคือ เอกสารและแผ่นพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย โดยมีความแตกต่าง -1.01 ส่วนความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังที่ต่ำสุดได้แก่ มีการประกาศชื่อสถานที่ขบวนรถจะเข้าเทียบชั้คเจน โดยมีความแตกต่าง -0.48

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจำแนกตามคุณลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามเพศ

จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร แสดงรายละเอียดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจำแนกตามเพศได้ดังนี้ (ตาราง 26)

ตาราง 26

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามเพศ

	ชาย					หญิง				
	P	E	SQ	P	SQ	P	E	SQ	P	SQ
ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ										
ด้านภาพลักษณ์ (tangibles)										
1. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการออกแบบที่ทันสมัย	3.45	4.05	-0.60	3.39	3.95	3.45	4.05	-0.60	3.39	3.95
2. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.71	4.23	-0.52	3.75	4.24	3.71	4.23	-0.52	3.75	4.24
3. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย เช่น ลิฟต์บันไดเลื่อน	3.46	4.05	-0.59	3.57	4.17	3.46	4.05	-0.59	3.57	4.17
4. มีป้ายบอกข้อมูลทางออกที่ชัดเจน	3.61	4.18	-0.57	3.62	4.26	3.61	4.18	-0.57	3.62	4.26
5. เครื่องขายตั๋วอัตโนมัติและประตูเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติมีความสะดวกและดูทันสมัย	3.49	4.01	-0.52	3.53	4.17	3.49	4.01	-0.52	3.53	4.17
6. ขบวนการบริการออกแบบที่ทันสมัย	3.28	3.97	-0.69	3.38	4.00	3.28	3.97	-0.69	3.38	4.00
7. ขบวนการบริการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.71	4.23	-0.52	3.73	4.24	3.71	4.23	-0.52	3.73	4.24
8. ขบวนการมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.06	3.89	-0.83	3.24	4.04	3.06	3.89	-0.83	3.24	4.04
9. ห้องออกบัตรโดยสารมีการออกแบบที่ทันสมัย และมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.23	3.84	-0.61	3.27	4.03	3.23	3.84	-0.61	3.27	4.03
10. การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และดูเหมาะสม	3.67	3.84	-0.17	3.70	3.89	3.67	3.84	-0.17	3.70	3.89

ตาราง 26 (ต่อ)

	ชาย				หญิง			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	SQ
ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ								
11. เอกสารและแผนผังของรถไฟฟ้ามหานคร มีการออกแบบที่น่าสนใจ	2.96	3.68	-0.72	2.93	3.74	-0.81		
รวม	3.42	4.00	-0.58	3.47	4.07	-0.60		
ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)								
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการดูแลความปลอดภัย ทั่วไปในสถานีและขบวนรถ	3.34	4.12	-0.78	3.35	4.18	-0.83		
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบสถานะผู้โดยสารก่อนเข้า ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร	3.21	3.99	-0.78	3.12	4.14	-1.02		
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความน่าเชื่อถือด้านความถูกต้องในการออกบัตร โดยสารและการแลกเหรียญ	3.59	4.16	-0.57	3.73	4.24	-0.51		
4. เจ้าหน้าที่ควบคุมความน่าเชื่อถือในการควบคุมการเดินรถให้ปลอดภัยและ แม่นยำ	3.81	4.34	-0.53	3.81	4.42	-0.61		
5. เวลาเปิดปิด และเวลาเดินรถ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.73	4.12	-0.39	3.74	4.26	-0.52		
รวม	3.54	4.15	-0.61	3.55	4.25	-0.70		

ตาราง 26 (ต่อ)

	ชาย				หญิง			
	P	E	SQ	P	E	SQ		
ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ								
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility)								
1. สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้ามหานครสถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการให้บริการ	3.33	4.33	-1.00	3.31	4.40	-1.09		
2. สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกในการเชื่อมต่อไปยังขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมล์รถไฟฟ้า BTS และเรือโดยสาร	3.27	4.38	-1.11	3.40	4.34	-0.94		
3. เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.55	4.26	-0.71	3.64	4.30	-0.66		
4. การเดินรถแต่ละเที่ยวไม่ทิ้งระยะห่างกันมากเกินไป	3.37	4.18	-0.81	3.49	4.31	-0.82		
5. ปริมาณผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	3.22	4.12	4.22	-0.90	3.40	-0.88		
6. จำนวนเครื่องขยับตัวอัตโนมัติเพียงพอต่อการให้บริการ	3.11	4.19	-0.75	3.40	4.17	-0.77		
7. พนักงานจะไม่มีการยุ่งจนเกินกว่าจะตอบสนงการขอร้องจากผู้เข้ามาใช้บริการ	3.37	4.02	-0.97	3.10	4.16	-1.05		
รวม	3.32	4.20	-0.50	3.63	4.26	-0.63		

ตาราง 26 (ต่อ)

	ชาย				หญิง			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	SQ
ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ								
ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)								
1. เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้ามหานครพนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้	3.70	4.16	-0.54	3.66	4.30	-0.64		
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสัมภาระ	3.05	4.31	-0.73	3.50	4.36	-0.87		
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความสุภาพในการให้บริการขาคู่และ แลกเหรียญ	3.60	4.36	-1.12	3.24	4.32	-1.08		
4. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีการติดตั้งอุปกรณ์เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.58	4.20	-0.79	3.45	4.37	-0.92		
5. ภายในสถานีและรถไฟฟ้าทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.24	4.31	-0.65	3.71	4.38	-0.68		
6. มีการดูแลและรักษาความปลอดภัยที่นำไปวางใจ	3.41	4.22	-0.76	3.47	4.31	-0.84		
7. เมื่อใช้รถไฟฟ้ามหานครจะมีความรู้สึกละเอียดในการเดินทาง	3.66	4.20	-0.70	3.52	4.27	-0.75		
รวม	3.47	4.17	-0.81	3.42	4.25	-0.82		
ด้านความเอาใจใส่ (empathy)								
1. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเสมอ	3.50	4.08	-0.81	3.27	4.18	-0.91		
2. ในสถานีรถไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ลิฟต์สำหรับผู้พิการ	3.37	4.22	-0.98	3.27	4.24	-0.97		

ตาราง 26 (ต่อ)

	ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ					หญิง				
	P	E	SQ	P	SQ	P	E	SQ	P	SQ
3. ในรถไฟฟ้ามหานครมีความสะดวกเฉพาะ เช่น ที่จอดรับรถขึ้นผู้พิการและที่นั่งสำรองสำหรับภิกษุ คนชรา และสตรีมีครรภ์	3.27	4.20	-0.70	3.27	4.18	3.27	4.18	-0.91		
4. เมื่อลูกค้าคนหนึ่งประสบปัญหาทาง รฟม. จะแสดงความสนใจในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง	3.24	4.08	-1.02	3.27	4.24	3.27	4.24	-0.97		
5. เมื่อผู้โดยสารประสบปัญหาในการใช้ประตูเก็บค่าโดยสาร เจ้าหน้าที่จะแสดงความช่วยเหลือหรือให้ออกทางประตูพิเศษ	3.50	4.20	-0.71	3.53	4.22	3.53	4.22	-0.69		
6. เอกสารและแผ่นพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย	3.06	4.24	-0.48	3.07	4.09	3.07	4.09	-1.02		
7. ป้ายบอกทางและวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีรายละเอียดเพียงพอและเข้าใจง่าย	3.49	4.24	-0.52	3.43	4.31	3.43	4.31	-0.88		
8. มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน	3.76	4.18	-0.75	3.87	4.36	3.87	4.36	-0.49		
9. มีการประกาศแจ้งก่อนที่ขบวนรถจะเข้าเทียบสถานีต่อไปอย่างพอเหมาะ	3.72	4.24	-0.52	3.77	4.40	3.77	4.40	-0.63		
ผลรวมของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน	3.43	4.18	-0.75	3.46	4.26	3.46	4.26	-0.80		
โดยกำหนดให้	3.43	4.14	-0.71	3.46	4.22	3.46	4.22	-0.76		

โดยกำหนดให้

P = การรับรู้, E = ความคาดหวัง, SQ = คุณภาพการบริการ

จากตาราง 26 พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยเกิดความแตกต่างทั้ง 2 เพศ โดยเพศชายเกิดความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง -0.71 และเพศหญิงเกิดความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง -0.76 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเพศชายสูงกว่าเพศหญิง เนื่องจากค่าความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการของเพศชายมีน้อยกว่าเพศหญิง และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการเป็นรายด้านตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านแล้ว สามารถสรุปออกมาได้ดังต่อไปนี้

ด้านภาพลักษณ์ (tangibles) คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการทั้ง 2 เพศ โดยเพศชายเกิดความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังโดยเฉลี่ย -0.58 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว การที่ขบวนรถมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเป็นข้อที่เกิดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด โดยเกิดความแตกต่างขึ้น -0.83 และ การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเหมาะสมเป็นข้อที่เกิดความแตกต่างน้อยที่สุด คือ -0.17 ในขณะเดียวกัน เพศหญิงเกิดความแตกต่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการเฉลี่ย -0.60 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุดคือ เอกสารและแผ่นพับของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมีการออกแบบที่น่าสนใจ โดยมีความแตกต่าง -0.81 และในทำนองเดียวกันกับเพศชาย การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเหมาะสมเป็นข้อที่เกิดความแตกต่างน้อยที่สุด คือ -0.19 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครด้านภาพลักษณ์ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเพศชายสูงกว่าเพศหญิง

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (reliability) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการทั้ง 2 เพศ โดยเพศชายเกิดความแตกต่างกันโดยเฉลี่ย -0.61 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด 2 ข้อ

คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการดูแลความปลอดภัยทั่วไปใน สถานีและขบวนรถ และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบ สัมภาษณ์ผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการภายในสถานีรถไฟฟ้า โดยเกิดความแตกต่างถึง -0.79 และข้อที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ เวลาเปิด/ปิด และเวลาเดินรถเป็นไปตาม กำหนดเวลา โดยมีความแตกต่าง -0.39 ในขณะเดียวกัน เพศหญิงมีความแตกต่างกัน ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้โดยเฉลี่ย -0.70 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบสัมภาระผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการ ภายในสถานีรถไฟฟ้า เช่นเดียวกับเพศชาย โดยมีความแตกต่างกันถึง -1.02 และข้อที่มี ความแตกต่างน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ออกบัตรโดยสารมีความน่าเชื่อถือในการออกบัตร โดยสารและการแลกเหรียญ โดยมีความแตกต่างกัน -0.51 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพ การบริการของรถไฟฟ้ามหานครด้านความน่าเชื่อถือตามความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามเพศชายมีสูงกว่าเพศหญิง

ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility) พบว่า คุณภาพการบริการ ของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการ ให้บริการทั้ง 2 เพศ โดยเพศชายเกิดความแตกต่างกันโดยเฉลี่ย -0.90 โดยเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกใน การเชื่อมต่อไปขนส่งมวลชนระบบอื่นเช่นรถเมล์ รถไฟฟ้า BTS และเรือโดยสาร โดยมิ ความแตกต่างกันถึง -1.11 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ เวลาทำการของ รถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยมีความแตกต่าง -0.71 และในขณะเดียวกั น เพศหญิงมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้โดยเฉลี่ย -0.88 โดย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ สถานีที่ตั้งของ สถานีรถไฟฟ้ามหานครสถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการ ใช้ บริการ โดยมีความแตกต่างกันถึง -1.09 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ พนักงานจะไม่ยุ่งจนเกินกว่าที่จะตอบสนองการร้องขอจากผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยมิ ความแตกต่าง -0.77 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครด้าน

ความรับผิดชอบในการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงสูงกว่าเพศชาย

ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการทั้ง 2 เพศ โดยเพศชายเกิดความแตกต่างกันโดยเฉลี่ย -0.75 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีความแตกต่าง -1.12 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร พนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้ โดยมีความแตกต่าง -0.50 และในขณะเดียวกัน เพศหญิงมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้โดยเฉลี่ย -0.84 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า เช่นเดียวกับเพศชายข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีความแตกต่าง -1.08 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร พนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้ โดยมีความแตกต่าง -0.63 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีสูงกว่าเพศหญิง

ด้านความเอาใจใส่ (empathy) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการทั้ง 2 เพศ โดยเพศชายเกิดความแตกต่างกันโดยเฉลี่ย -0.75 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ เอกสารและแผ่นพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย โดยมีความแตกต่างกันถึง -1.02 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน โดยมีความแตกต่างกัน -0.48 และในขณะเดียวกัน เพศหญิงมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้โดยเฉลี่ย -0.80 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุด เช่นเดียวกับเพศชาย เอกสารและแผ่นพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย โดยมีความแตกต่างกันถึง -1.02 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดเช่นเดียวกับเพศชายคือ มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน โดยมีความแตกต่างกัน

-0.49 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีสูงกว่าเพศหญิง

และเมื่อนำมาพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นว่า ความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการที่เกิดขึ้นในเพศชาย ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.90 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกัน โดยเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ -0.58 ในขณะที่เพศหญิง มีความแตกต่างที่เกิดขึ้นของความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดย ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.88 และด้านภาพลักษณ์ มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.60 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นในคุณภาพการบริการเหมือนกันคือ ด้านภาพลักษณ์มีคุณภาพการบริการที่สูงที่สุด และ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีคุณภาพการบริการที่ต่ำที่สุด

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามอายุ

จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริการรถไฟฟ้ามหานคร แสดงรายละเอียดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจำแนกตามอายุได้ดังนี้ (ตาราง 27)

ตาราง 27

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าตามอายุ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
ด้านภาพลักษณ์ (tangibles)																		
1. สถานีรถไฟฟ้ามหานคร																		
มีการออกแบบที่	3.82	4.03	-0.21	3.39	3.95	-0.56	3.46	3.96	-0.50	3.35	4.09	-0.74	3.32	4.09	-0.77	3.22	4.11	-0.89
ทันสมัย																		
2. สถานีรถไฟฟ้ามหานคร																		
มีการดูแลรักษาความ	3.76	4.18	-0.42	3.68	4.20	-0.52	3.80	4.34	-0.54	3.70	4.16	-0.46	3.75	4.25	-0.50	3.78	4.22	-0.44
สะอาดที่ดี																		
3. สถานีรถไฟฟ้ามหานคร																		
มีสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	4.03	-0.24	3.45	4.08	-0.63	3.44	4.22	-0.78	3.70	4.07	-0.37	3.60	4.15	-0.55	3.39	4.06	-0.67
สะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย																		
4. มีป้ายบอกข้อมูล																		
ทางออกที่ชัดเจน	3.65	4.12	-0.47	3.62	4.26	-0.64	3.59	4.24	-0.65	3.72	4.19	-0.47	3.58	4.19	-0.61	3.50	4.11	-0.61
5. เครื่องขายตั๋วอัตโนมัติ																		
และประตูเก็บค่า																		
โดยสารอัตโนมัติ มี																		
ความสะดวกและดู																		
ทันสมัย	3.53	4.24	-0.71	3.48	4.12	-0.64	3.55	4.05	-0.50	3.51	4.19	-0.68	3.47	4.04	-0.57	3.67	3.72	-0.05

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
6. ขบวนการมีบริการออกแบบที่ทันสมัย	3.47	3.97	-0.50	3.34	3.96	-0.62	3.30	4.07	-0.77	3.21	3.95	-0.74	3.36	3.98	-0.62	3.44	3.89	-0.45
7. ขบวนการมีบริการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.94	4.35	-0.41	3.67	4.25	-0.58	3.68	4.23	-0.55	3.67	4.19	-0.52	3.83	4.28	-0.45	3.67	3.94	-0.27
8. ขบวนการมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.26	3.88	-0.62	3.18	3.99	-0.81	3.07	3.95	-0.88	2.98	4.07	-1.09	3.26	4.00	-0.74	3.22	3.78	-0.56
9. ห้องออกบัตรโดยสารมีการออกแบบที่ทันสมัยและมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.50	4.06	-0.56	3.24	3.87	-0.63	3.05	3.88	-0.83	3.33	4.16	-0.83	3.28	4.02	-0.74	3.61	3.83	-0.22
10. การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และดูเหมาะสม	3.62	3.79	-0.17	3.73	3.90	-0.17	3.66	3.80	-0.14	3.63	4.02	-0.39	3.66	3.75	-0.09	3.72	4.40	-0.28

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	
11. เอกสารและแผนผัง																			
ของรถไฟฟ้ามหานคร																			
มีการออกแบบที่หน้า																			
สนใจ	3.06	3.56	-0.50	2.96	3.85	-0.89	3.80	3.68	-0.88	3.05	3.86	-0.81	3.03	3.79	-0.74	2.89	3.22	-0.33	
รวม	3.58	4.02	-0.44	3.43	4.03	-0.60	3.40	4.04	-0.64	3.44	4.09	-0.65	3.47	4.05	-0.58	3.46	3.90	-0.44	
ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)																			
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย																			
ปลอดภัยมีความ																			
น่าเชื่อถือในการดูแล																			
ความปลอดภัยทั่วไป																			
ในสถานีและขบวนรถ	3.68	4.24	-0.56	3.27	4.22	-0.95	3.24	4.14	-0.90	3.33	3.95	-0.62	3.51	4.06	-0.55	3.56	4.11	-0.55	
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย																			
ปลอดภัยมีความ																			
น่าเชื่อถือในการตรวจ																			
สัมภาระผู้โดยสาร																			
ก่อนเข้าใช้บริการ																			
รถไฟฟ้ามหานคร	3.24	4.06	-0.82	3.14	4.16	-1.02	3.20	3.97	-0.77	3.21	3.86	-0.65	3.08	4.19	-1.11	3.17	4.00	-0.83	

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตร																			
โดย สารมิตาม																			
นำเชื้อติดด้านความ																			
ถูกต้องในการออกบัตร																			
โดยสารและการแลก																			
เหรียญ	3.76	4.21	-0.45	3.63	4.26	-0.63	3.68	4.15	-0.47	3.60	4.14	-0.54	3.72	4.21	-0.49	3.67	4.06	-0.39	
4. เจ้าหน้าที่ควบคุมธมี																			
ความน่าเชื่อถือในการ																			
ควบคุมการเดินรถให้																			
ปลอดภัยและแม่นยำ	3.91	4.26	-0.35	3.77	4.44	-0.67	3.79	4.41	-0.62	3.72	4.35	-0.63	3.98	4.23	-0.25	3.72	4.50	-0.78	
5. เวลาเปิด/ปิด และเวลา																			
เดินรถ เป็นไปตามเวลา																			
ที่กำหนด	3.82	4.03	-0.21	3.78	4.29	-0.51	3.55	4.18	-0.63	3.72	4.12	-0.40	3.85	4.11	-0.26	3.83	4.17	-0.34	
รวม	3.68	4.16	-0.48	3.52	4.27	-0.75	3.49	4.17	-0.68	3.52	4.08	-0.56	3.63	4.16	-0.53	3.59	4.17	-0.58	

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ																		
1. สถานที่ตั้งของสถานรถไฟฟ้ามหานคร																		
สถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม และสะดวกต่อการใช้	3.44	4.29	-0.85	3.28	4.39	-1.11	3.30	4.18	-1.18	3.37	4.19	-0.81	3.28	4.38	-1.10	3.50	4.22	-0.72
2. สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกในการเชื่อมต่อไปยังขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถประจำทาง รถไฟฟ้า BTS และเรือโดยสาร																		
เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.38	4.32	-0.94	3.41	4.37	-0.96	3.13	4.43	-1.30	3.28	4.35	-1.07	3.36	4.21	-0.85	3.83	4.33	-0.50
3. เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม																		
ช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.47	4.15	-0.68	3.58	4.31	-0.73	3.59	4.38	-0.79	3.67	4.19	-0.52	3.64	4.26	-0.62	3.72	4.00	-0.28

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
4. การเดินรถแต่ละเที่ยว ไม่ทิ้งระยะห่างกันมาก จนเกินไป	3.53	4.26	-0.73	3.44	4.30	-0.86	3.45	4.26	-0.81	3.35	4.00	-0.65	3.38	4.34	-0.96	3.50	4.06	-0.56
5. ปริมาณผู้โดยสารในแต่ละเที่ยว แต่ละเที่ยวมีความ เหมาะสมเพียงพอต่อ	3.26	3.94	-0.68	3.26	4.32	-1.06	3.30	4.29	-0.99	3.21	4.00	-0.79	3.09	4.23	-1.14	3.50	4.28	-0.78
6. จำนวนเครื่องขยตัว อัตโนมัติเพียงพอต่อ	3.24	4.18	-0.94	3.16	4.18	-1.02	3.19	4.15	-0.96	3.23	4.02	-0.79	3.13	4.23	-1.10	3.33	3.94	-0.61
7. พนักงานจะไม่ยุ่งจน เกินกว่าจะตอบสนอง การขอร้องจากผู้เข้า มาใช้บริการ	3.44	4.32	-0.88	3.46	4.13	-0.67	3.27	4.15	-0.88	3.28	4.12	-0.84	3.38	4.04	-0.66	3.56	4.22	-0.66
รวม	3.39	4.21	-0.82	3.37	4.28	-0.91	3.32	4.30	-0.98	3.34	4.12	-0.78	3.32	4.24	-0.92	3.56	4.15	-0.59

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป					
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นจาก ผู้ให้บริการ																					
1. เมื่อผู้ให้บริการส่งสัย ปัญหาเกี่ยวกับบริการ บริการของโรงไฟฟ้า มหานครพนักงานจะ สามารถตอบข้อสงสัย ได้	3.62	4.38	-0.76	3.68	4.24	-0.56	3.60	4.27	-0.67	3.79	4.00	-0.21	3.60	4.21	-0.61	3.78	4.22	-0.44			
2. เจ้าหน้าที่ที่รักษาความ ปลอดภัยมีความ ละเอียดรอบคอบใน การตรวจสอบสถานะ	3.32	4.18	-0.86	3.06	4.11	-1.05	2.95	4.07	-1.12	3.05	3.91	-0.86	3.19	4.19	-1.00	3.22	4.00	-0.78			
3. เจ้าหน้าที่ที่ห้องออกบัตร โดยสารมีความสุภาพ ในการให้บริการขาย ตั๋วและเลขที่รับ	3.71	4.32	-0.61	3.61	4.23	-0.62	3.64	4.27	-0.63	3.70	4.12	-0.42	3.66	4.25	-0.59	3.56	4.28	-0.72			

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
4. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามุ่งมีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.56	4.24	-0.68	3.53	4.37	-0.84	3.61	4.37	-0.76	3.44	4.23	-0.79	3.47	4.28	-0.81	3.56	4.44	-0.88
5. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามุ่งทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น	3.24	4.35	-1.11	3.32	4.35	-1.03	3.12	4.40	-1.28	3.23	4.09	-0.86	3.26	4.47	-1.21	3.17	4.11	-0.94
6. มีการดูแลและรักษาความปลอดภัยที่หน้าไว้วางใจ	3.56	4.09	-0.53	3.39	4.32	-0.93	3.43	4.45	-1.02	3.37	4.07	-0.70	3.49	4.32	-0.83	3.50	4.06	-0.56
7. เมื่อใช้รถไฟฟ้ามีความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง	3.85	4.18	-0.33	3.64	4.37	-0.73	3.73	4.47	-0.74	3.74	4.07	-0.33	3.62	4.42	-0.80	3.56	4.33	-0.77
รวม	3.55	4.25	-0.70	3.46	4.28	-0.82	3.44	4.33	-0.89	3.48	4.07	-0.59	3.47	4.30	-0.83	3.48	4.21	-0.73

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป							
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ					
บริการ																							
ด้านความเอาใจใส่ (empathy)																							
1. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ	3.71	4.24	-0.53	3.51	4.31	4.31	-0.80	3.54	3.54	4.20	4.20	-0.66	3.42	4.07	4.07	-0.65	3.51	4.21	4.21	3.11	4.22	4.22	-1.11
2. ในสถานีรถไฟมีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ลิฟต์																							
3. ในรถไฟมีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ที่ยึดกระเป๋าผู้พิการ และที่นั่งสำรองสำหรับภิกษุ คนชรา และสตรีมีครรภ์	3.65	4.21	-0.56	3.42	4.23	4.23	-0.81	3.26	3.26	4.16	4.16	-0.90	3.35	4.30	4.30	-0.95	3.51	4.19	4.19	3.22	4.17	4.17	-0.95
ความสะดวกเฉพาะ																							
กรรม	3.59	4.21	-0.62	3.22	4.16	4.16	-0.94	3.27	3.27	4.20	4.20	-0.93	3.28	3.93	3.93	-0.65	3.21	4.09	4.09	3.28	3.94	3.94	-0.66

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	
4. เมื่อลูกค้าคนหนึ่ง																			
ประสบปัญหาทาง																			
รพม. จะแสดงความ																			
สนใจในการแก้ปัญหา	3.47	4.15	-0.68	3.29	4.23	-0.94	3.18	4.30	-1.12	3.30	4.40	-1.10	3.09	4.15	-1.06	3.28	3.83	-0.55	
อย่างจริงจัง																			
5. เมื่อผู้โดยสารประสบ																			
ปัญหาในการใช้ประตู																			
เก็บค่าโดยสาร เจ้าหน้าที่																			
ที่จะแสดงความ																			
ช่วยเหลือหรือให้ออก																			
ทางประตูพิเศษ	3.56	4.21	-0.65	3.54	4.20	-0.66	3.44	4.22	-0.7	3.58	4.35	-0.77	3.60	4.19	-0.58	3.17	4.06	-0.89	
6. เอกสารและแผนผังมี																			
การใส่ข้อมูลที่																			
ครอบคลุมและเข้าใจ																			
ง่าย	3.03	4.06	-1.03	3.12	4.10	-0.98	2.90	4.11	-1.21	3.23	4.00	-0.77	3.04	4.09	-1.05	3.17	4.00	-0.83	

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	
บริการ																			
7. ป้ายบอกทางและวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีรายละเอียดเพียงพอและเข้าใจง่าย	3.56	4.26	-0.70	3.43	4.30	-0.87	3.56	4.24	-0.68	3.47	4.21	-0.74	3.36	4.17	-0.81	3.28	4.39	-1.11	
8. มีการประกาศชื่อสถานที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน	3.85	4.41	-0.56	3.83	4.30	-0.47	3.81	4.37	-0.56	3.65	4.21	-0.56	3.87	4.15	-0.28	4.00	4.39	-0.39	
9. มีการประกาศแจ้งก่อนที่ขบวนรถจะเข้าเทียบสถานีต่อไปอย่างพอเหมาะ	3.88	4.26	-0.38	3.75	4.30	-0.55	3.72	4.31	-0.59	3.67	4.37	-0.70	3.81	4.36	-0.55	3.61	4.56	-0.95	
รวม	3.59	4.22	-0.63	3.46	4.24	-0.78	3.41	4.24	-0.83	3.44	4.20	-0.76	3.44	4.18	-0.74	3.35	4.17	-0.82	
ผลรวมของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน	3.56	4.16	-0.60	3.44	4.20	-0.76	3.41	4.20	-0.79	3.44	4.12	-0.68	3.46	4.17	-0.71	3.47	4.10	-0.63	

โดยกำหนดให้ P = การรับรู้, E = ความคาดหวัง, SQ = คุณภาพการบริการ

จากตาราง 27 คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยเกิดความแตกต่างไปตามช่วงอายุต่าง ๆ โดยช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความแตกต่าง -0.60 ช่วงอายุ 21-30 ปี มีความแตกต่าง -0.76 ช่วงอายุ 31-40 ปี มีความแตกต่าง -0.79 ช่วงอายุ 41-50 ปี มีความแตกต่าง -0.68 ช่วงอายุ 51-60 ปี มีความแตกต่าง -0.71 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปมีความแตกต่าง -0.63 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีสูงที่สุด และ ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีต่ำที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

ด้านภาพลักษณ์ (tangible) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุต่าง ๆ โดยช่วงอายุที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือช่วงอายุ 41-50 ปี โดยมีความแตกต่างกัน -0.65 และช่วงอายุที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยมีความแตกต่าง -0.44 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ด้านคุณลักษณะ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไปมีสูงที่สุด และช่วงอายุ 41-50 ปีมีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและดูเหมาะสม ส่วนข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุต่าง ๆ

ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุต่าง ๆ ซึ่งช่วงอายุที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือช่วงอายุ 21-30 ปี โดยมีความแตกต่างกัน -0.75 และช่วงอายุที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี โดยมีความแตกต่าง -0.48 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ด้านความน่าเชื่อถือ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีมีสูงที่สุด และช่วงอายุ 21-30 ปีมีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ เวลาเปิดปิดและเวลาเดินรถเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำ ส่วนใหญ่คือ เจ้าหน้าที่รักษาความ

ปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบภาระของผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการ รถไฟฟ้ามหานคร

ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุต่าง ๆ ซึ่งช่วงอายุที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือช่วงอายุ 31-40 ปี โดยมีความแตกต่าง -0.98 และช่วงอายุที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยมีความแตกต่าง -0.59 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไปมีสูงที่สุด และช่วงอายุ 31-40 ปีมีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการที่สูงโดยส่วนใหญ่ คือ เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำโดยส่วนใหญ่ คือ สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกในการเชื่อมต่อไปยังขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมล์ รถไฟฟ้า BTS และเรือโดยสาร

ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุต่าง ๆ ซึ่งช่วงอายุที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือช่วงอายุ 31-40 ปี โดยมีความแตกต่าง -0.89 และช่วงอายุที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี โดยมีความแตกต่าง -0.59 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 31-40 ปีมีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้ามหานครพนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้ และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่คือ ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น

ด้านความเอาใจใส่ (empathy) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุต่าง ๆ ซึ่งช่วงอายุที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือ ช่วง

อายุ 31-40 ปี โดยมีความแตกต่าง -0.83 และช่วงอายุที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 20 ปี โดยมีความแตกต่าง -0.63 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านความเอาใจใส่ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีไปสูงที่สุด และช่วงอายุ 31-40 ปี ต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือมีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบอย่างชัดเจน และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่ คือ เอกสารและแผนพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย

และเมื่อนำมาพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นว่า ความแตกต่างที่เกิดขึ้นของความคิดเห็นและการรับรู้ต่อการให้บริการในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.82 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.44, ช่วงอายุ 21-30 ปี ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.91 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.60, ช่วงอายุ 31-40 ปี ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.98 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.64, ช่วงอายุ 41-50 ปี ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.78 และด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.56, ช่วงอายุ 51-60 ปี ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.92 และด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.53 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ด้านความเอาใจใส่มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.82 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.44 ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20, 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความเห็นว่า ด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงที่สุดคือด้านภาพลักษณ์และด้านที่มีคุณภาพการบริการต่ำที่สุดคือด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี มีความคิดเห็นว่า ด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือ และด้านที่มีคุณภาพการบริการต่ำที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความเห็นว่า ด้านที่มีคุณภาพการบริการมากที่สุดคือด้านภาพลักษณ์ และด้านที่มีคุณภาพการบริการต่ำที่สุดคือด้านความเอาใจใส่

**การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตาม
สถานภาพสมรส**

จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร แสดง
รายละเอียดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจำแนกสถานภาพสมรสได้ดังนี้ (ตาราง
28)

ตาราง 28

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส

	โสด						สมรส					
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
ด้านภาพลักษณ์ (tangibles)												
1. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการออกแบบที่ทันสมัย	3.44	3.98	-0.54	3.38	4.03	-0.65						
2. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.75	4.23	-0.48	3.71	4.24	-0.53						
3. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน	3.55	4.13	-0.58	3.47	4.09	-0.62						
4. มีป้ายบอกข้อมูลทางออกที่ชัดเจน	3.63	4.25	-0.62	3.60	4.16	-0.56						
5. เครื่องขายตั๋วอัตโนมัติและประตูเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ มีความสะดวกและดูทันสมัย	3.53	4.09	-0.56	3.48	4.10	-0.62						
6. ขบวนการบริการออกแบบที่ทันสมัย	3.31	4.01	-0.70	3.38	3.95	-0.57						
7. ขบวนการบริการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.70	4.23	-0.53	3.74	4.25	-0.51						
8. ขบวนการมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.19	3.93	-0.74	3.11	4.03	-0.92						
9. ห้องออกบัตร โดยสามารถออกแบบที่ทันสมัยและมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.23	3.97	-0.74	3.29	3.88	-0.59						

ตาราง 28 (ต่อ)

	ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ								
	โสด				สมรส				
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
10. การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และดูเหมาะสม	3.69	3.86	-0.17	3.68	3.88	3.88	3.68	3.88	-0.20
11. เอกสารและแผ่นพับของรถไฟฟ้ามหานคร มีการออกแบบที่น่าสนใจ	2.98	3.73	-0.75	2.89	3.67	3.67	2.89	3.67	-0.78
รวม	3.45	4.04	-0.59	3.43	4.03	4.03	3.43	4.03	-0.60
ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)									
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการดูแลความปลอดภัยทั่วไป	3.31	4.19	-0.88	3.41	4.09	4.09	3.41	4.09	-0.68
ในสถานีและขบวนรถ									
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบสัมภาระผู้โดยสาร	3.15	4.10	-0.95	3.18	4.01	4.01	3.18	4.01	-0.83
ก่อนเข้าใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร									
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความน่าเชื่อถือด้านความถูกต้องในการออกบัตร โดยสารและการแลกเหรียญ	3.63	4.25	-0.62	3.72	4.13	4.13	3.72	4.13	-0.41
4. เจ้าหน้าที่ควบคุมความน่าเชื่อถือในการควบคุมการเดินรถให้ปลอดภัยและแม่นยำ	3.80	4.43	-0.63	3.82	4.30	4.30	3.82	4.30	-0.48
5. เวลาเปิด/ปิด และเวลาเดินรถ เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.77	4.27	-0.50	3.69	4.07	4.07	3.69	4.07	-0.38
รวม	3.53	4.25	-0.72	3.56	4.12	4.12	3.56	4.12	-0.56

ตาราง 28 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	โสด				สมรส				
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility)									
1. สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้ามหานครสถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม และสะดวกต่อการใช้บริการ	3.31	4.44	-1.13	3.34	4.26	-0.92			
2. สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกในการเชื่อมต่อไปยังขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมτρόไฟฟ้า BTS และเรือโดยสาร	3.33	4.37	-1.04	3.36	4.33	-0.97			
3. เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.63	4.29	-0.66	3.53	4.26	-0.73			
4. การเดินรถแต่ละเที่ยวไม่ทิ้งระยะห่างกันมากจนเกินไป	3.44	4.31	-0.87	3.43	4.14	-0.71			
5. ปริมาณผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	3.23	4.27	-1.04	3.29	4.17	-0.88			
6. จำนวนเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติเพียงพอต่อการให้บริการ	3.21	4.21	-1.00	3.15	4.05	-0.89			
7. พนักงานจะไม่มีงานยุ่งจนเกินไปกว่าจะตอบสนองการร้องขอจากผู้เข้ามาใช้บริการ	3.39	4.16	-0.77	3.38	4.11	-0.74			
รวม	3.36	4.29	-0.93	3.35	4.19	-0.83			

ตาราง 28 (ต่อ)

	โสด				สมรส				
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ									
ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)									
1. เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับบริการของรถไฟฟ้ามหานครพนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้	3.64	4.24	-0.60	3.70	4.20	-0.50			
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบสัมภาระ	3.09	4.13	-1.04	3.07	4.03	-0.96			
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความสุภาพในการให้บริการขายตั๋วและแลกเปลี่ยนเหรียญ	3.60	4.26	-0.66	3.70	4.20	-0.50			
4. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.55	4.38	-0.83	3.51	4.27	-0.76			
5. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น	3.23	4.38	-1.15	3.27	4.28	-1.01			
6. มีการดูแลและรักษาความปลอดภัยที่นำไปวางใจ	3.40	4.34	-0.94	3.49	4.21	-0.72			
7. เมื่อใช้รถไฟฟ้ามหานครจะมีความรู้สึกลอดภัยในการเดินทาง	3.65	4.40	-0.75	3.74	4.26	-0.52			
รวม	3.45	4.30	-0.85	3.50	4.21	-0.71			
ด้านความเอาใจใส่ (empathy)									
1. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเสมอ	3.51	4.24	-0.73	3.51	4.23	-0.72			
2. ในสถานีรถไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ลิฟต์สำหรับผู้พิการ	3.40	4.24	-0.84	3.39	4.16	-0.77			

ตาราง 28 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	โสด					สมรส					
	P	E	SQ	P	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
3. ในรถไฟฟ้ามียี่สิบสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ที่ยึดจับรถขึ้นผู้พิการ และที่นั่งสำหรับคนชรา และสตรีมีครรภ์	3.22	4.18	-0.96	3.35	4.06	3.22	4.18	-0.96	3.35	4.06	-0.71
4. เมื่อลูกค้าคนหนึ่งประสบปัญหาทาง รพม. จะแสดงความสนใจในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง	3.25	4.27	-1.02	3.27	4.15	3.25	4.27	-1.02	3.27	4.15	-0.88
5. เมื่อผู้โดยสารประสบปัญหาในการใช้ประตูเก็บค่าโดยสาร เจ้าหน้าที่จะแสดงความช่วยเหลือหรือให้ออกทางประตูพิเศษ	3.50	4.23	-0.73	3.54	4.19	3.50	4.23	-0.73	3.54	4.19	-0.65
6. เอกสารและแผ่นพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย	3.03	4.04	-1.01	3.12	4.14	3.03	4.04	-1.01	3.12	4.14	-1.02
7. ป้ายบอกทางและวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีรายละเอียดเพียงพอและเข้าใจง่าย	3.44	4.29	-0.85	3.49	4.22	3.44	4.29	-0.85	3.49	4.22	-0.73
8. มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน	3.83	4.31	-0.48	3.80	4.28	3.83	4.31	-0.48	3.80	4.28	-0.48
9. มีการประกาศแจ้งก่อนที่ขบวนรถจะเข้าเทียบสถานีต่อไปอย่างพอเหมาะ	3.73	4.30	-0.57	3.78	4.37	3.73	4.30	-0.57	3.78	4.37	-0.59
รวม	3.43	4.23	-0.80	3.47	4.20	3.43	4.23	-0.80	3.47	4.20	-0.73
ผลรวมของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน	3.44	4.20	-0.76	3.46	4.14	3.44	4.20	-0.76	3.46	4.14	-0.68

โดยกำหนดให้ P = การรับรู้, E = ความคาดหวัง, SQ = คุณภาพการบริการ

จากตาราง 28 คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยเกิดความแตกต่างไปตามสถานภาพสมรส โดยสถานภาพโสดเกิดความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง -0.76 และสถานภาพสมรสเกิดความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง -0.68 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีสถานภาพสมรสสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด เนื่องจากค่าความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการของผู้ที่มีสถานภาพสมรสน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการเป็นรายด้านตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านแล้ว สามารถสรุปออกมาได้ดังต่อไปนี้

ด้านภาพลักษณ์ (tangibles) คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการทั้ง 2 สถานภาพ โดยสถานภาพโสดเกิดความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังโดยเฉลี่ย -0.59 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว การที่ขบวนรถมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเป็นข้อที่สร้างความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ เอกสารและแผ่นพับของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมีความน่าสนใจ โดยเกิดความแตกต่างขึ้น -0.75 และ สถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมีการดูแลรักษาความสะอาดที่ดีเป็นข้อที่สร้างความแตกต่างน้อยที่สุดคือ -0.48 ในขณะเดียวกัน สถานภาพสมรสเกิดความแตกต่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการเฉลี่ย -0.60 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุดคือ ขบวนรถมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย โดยมีความแตกต่าง -0.92 และ การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเหมาะสมเป็นข้อที่สร้างความแตกต่างน้อยที่สุดคือ -0.20 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครด้านภาพลักษณ์ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีสถานภาพโสดสูงกว่าสถานภาพสมรส

ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) พบว่าคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการทั้ง 2 สถานภาพ โดยสถานภาพโสดเกิดความแตกต่างกันโดยเฉลี่ย -0.72 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุดคือ

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบภาระผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการภายในสถานีรถไฟฟ้า โดยความความแตกต่างถึง -0.95 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ เวลาเปิด/ปิด และเวลาเดินทางเป็นไปตามกำหนดเวลา โดยมีความแตกต่าง -0.50 ในขณะเดียวกัน สถานภาพสมรรถนะมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้โดยเฉลี่ย -0.56 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบภาระผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการภายในสถานีรถไฟฟ้า เช่นเดียวกับสถานภาพโสด โดยมีความแตกต่างกันถึง -0.83 และข้อที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ เวลาเปิด/ปิด และเวลาเดินทางเป็นไปตามเวลาที่กำหนด โดยมีความแตกต่างกัน 0.38 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครด้านความน่าเชื่อถือตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสมีสูงกว่าสถานภาพโสด

ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการทั้ง 2 สถานภาพ โดยสถานภาพโสดเกิดความแตกต่างกันโดยเฉลี่ย -0.93 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้ามหานครสถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ โดยมีความแตกต่างกันถึง -1.13 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยมีความแตกต่าง -0.66 และในขณะเดียวกัน สถานภาพสมรสมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้โดยเฉลี่ย -0.84 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกในการเชื่อมต่อไปยังขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมล์รถไฟฟ้า BTS และเรือโดยสาร โดยมีความแตกต่างกันถึง -0.97 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ การเดินทางแต่ละเที่ยวไม่ทิ้งระยะห่างกันมากจนเกินไป โดยมีความแตกต่าง -0.71 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครด้านความรับผิดชอบในการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสสูงกว่า

ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการทั้ง 2 สถานภาพ โดยสถานภาพโสดเกิดความแตกต่างกันโดยเฉลี่ย -0.85 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น โดยมีความแตกต่าง -1.15 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร พนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้ โดยมีความแตกต่าง -0.60 และในขณะเดียวกัน สถานภาพสมรสมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้โดยเฉลี่ย -0.71 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า เช่นเดียวกับผู้มีสถานภาพโสดข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น โดยมีความแตกต่าง -1.01 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร พนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้ โดยมีความแตกต่าง -0.50 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสมีสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด

ด้านความเอาใจใส่ (empathy) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการทั้ง 2 สถานภาพ โดยสถานภาพโสดเกิดความแตกต่างกันโดยเฉลี่ย -0.80 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ เมื่อลูกค้าคนหนึ่งประสบปัญหาทางรถพม.จะแสดงความสนใจในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง โดยมีความแตกต่างกันถึง -1.02 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน โดยมีความแตกต่างกัน -0.48 และในขณะเดียวกัน สถานภาพสมรสมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้โดยเฉลี่ย -0.73 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ เอกสารและแผ่นพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย โดยมีความแตกต่างกันถึง -1.02 และข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดเช่นเดียวกับสถานภาพโสดคือ มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน โดยมีความแตกต่างกัน -0.49 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ

ของรถไฟฟ้ามหานครด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสมีสูงกว่าสถานภาพโสด

และเมื่อนำมาพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นว่า ความแตกต่างที่เกิดขึ้นของความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการในผู้ที่มีสถานภาพโสด ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.93 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันโดยเล็กละน้อยที่สุด คือ -0.59 ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีความแตกต่างที่เกิดขึ้นของความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดย ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.84 และด้านความน่าเชื่อถือ มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.56 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ และด้านที่มีคุณภาพการบริการต่ำที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ในขณะที่ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือ และด้านที่มีคุณภาพการบริการต่ำสุดเหมือนกับสถานภาพโสด คือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครจำแนกตามอาชีพ

จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร แสดงรายละเอียดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจำแนกสถานภาพสมรสอาชีพ ได้ดังนี้ (ตาราง 29)

ตาราง 29

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจำกัดตามอาชีพ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้าราชการ			รัฐวิสาหกิจ			ลูกจ้างบริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว			นักเรียน/นักศึกษา			อื่น ๆ			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	
ด้านภาพลักษณ์ (tangibles)																			
1. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมี																			
การออกแบบที่ทันสมัย	3.40	3.95	-0.55	3.31	4.14	-0.83	3.37	3.92	-0.55	3.46	4.00	-0.54	3.54	4.02	-0.48	3.38	4.14	-0.76	
2. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมี																			
การดูแลรักษาความ																			
สะอาดที่ดี	3.70	4.35	-0.65	3.69	4.29	-0.60	3.73	4.20	-0.47	3.68	4.25	-0.57	3.71	4.22	-0.51	3.95	4.27	-0.32	
3. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมี																			
สิ่งอำนวยความสะดวก																			
ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.70	4.10	-0.40	3.40	4.10	-0.70	3.54	4.07	-0.53	3.43	4.03	-0.60	3.56	4.13	-0.57	3.54	4.43	-0.89	
4. มีป้ายบอกข้อมูลทางออก																			
ที่ชัดเจน	3.75	3.90	-0.15	3.55	4.33	-0.78	3.71	4.21	-0.50	3.51	4.28	-0.77	3.56	4.30	-0.74	3.57	4.03	-0.46	
5. เครื่องขายตั๋วอัตโนมัติ																			
และประตูเก็บค่าโดยสาร																			
มีความสะดวกและดู																			
ทันสมัย	3.50	4.15	-0.65	3.60	4.17	-0.57	3.45	4.01	-0.56	3.38	4.08	-0.70	3.63	4.17	-0.54	3.59	4.14	-0.55	
6. ขบวนการมีการออกแบบ																			
ที่ทันสมัย	3.35	4.05	-0.70	3.29	3.93	-0.64	3.31	3.94	-0.63	3.34	3.94	-0.60	3.39	4.04	-0.65	3.35	4.16	-0.81	

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้าราชการ			รัฐวิสาหกิจ			ลูกจ้างบริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว			นักเรียน/นักศึกษา			อื่นๆ					
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ			
7. ขบวนการที่มีการดูแลรักษา																					
ความสะอาดที่ดี	3.95	4.10	-0.15	3.60	4.17	-0.57	3.70	4.18	-0.48	3.69	4.22	-0.53	3.72	4.33	-0.61	3.84	4.41	-0.57			
8. ขบวนการมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่																					
ทันสมัย	3.20	3.90	-0.70	3.05	3.95	-0.90	3.11	3.90	-0.79	3.09	4.06	-0.97	3.28	4.00	-0.72	3.24	4.05	-0.81			
9. ห้องออกบัตรโดยสารมี																					
การออกแบบที่ทันสมัย																					
และมีความสะดวกในการ																					
ใช้บริการ	3.15	3.95	-0.80	3.24	3.76	-0.52	3.21	3.93	-0.72	3.25	3.88	-0.63	3.32	4.03	-0.71	3.32	4.03	-0.71			
10. การแต่งกายของ																					
พนักงานมีความเป็น																					
ระเบียบเรียบร้อย และดู																					
เหมาะสม	3.70	3.70	0.00	3.67	3.67	0.00	3.66	3.88	-0.22	3.72	3.85	-0.13	3.66	3.93	-0.27	3.78	3.97	-0.19			
11. เอกสารและแผ่นพับของ																					
รถไฟฟ้ามหานคร มีการ																					
ออกแบบที่น่าสนใจ	3.10	3.70	-0.60	2.88	3.64	-0.76	3.02	3.75	-0.73	2.78	3.60	-0.82	2.98	3.68	-0.70	2.86	3.92	-1.06			
รวม	3.50	3.99	-0.49	3.39	4.01	-0.62	3.44	4.00	-0.56	3.54	4.02	-0.48	3.49	4.08	-0.59	3.49	4.14	-0.65			

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้าราชการ			รัฐวิสาหกิจ			ลูกจ้างบริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว			นักเรียน/นักศึกษา			อื่นๆ			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	
ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)																			
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความ																			
ปลอดภัยมีความ																			
น่าเชื่อถือในการดูแล																			
ความปลอดภัยทั่วไปใน																			
สถานีและขบวนรถ	3.25	4.00	-0.75	3.14	4.00	-0.86	3.41	4.12	-0.71	3.31	4.28	-0.97	3.38	4.21	-0.83	3.38	4.11	-0.73	
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความ																			
ปลอดภัยมีความ																			
น่าเชื่อถือในการตรวจ																			
สัมภาระผู้โดยสารก่อน																			
เข้าใช้บริการรถไฟ																			
มหานคร	2.90	3.90	-1.00	3.12	4.24	-1.12	3.10	4.06	-0.96	3.22	3.98	-0.76	3.26	4.10	-0.84	3.27	4.08	-0.81	
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตร																			
โดยสารมีความน่าเชื่อถือ																			
ด้านความถูกต้องในการ																			
ออกบัตรโดยสารและการ																			
แลกเปลี่ยน	3.40	4.05	-0.65	3.67	4.38	-0.71	3.73	4.16	-0.43	3.55	4.18	-0.63	3.66	4.29	-0.63	3.76	4.03	-0.27	

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้าราชการ			รัฐวิสาหกิจ			ลูกจ้างบริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว			นักเรียน/นักศึกษา			อื่น ๆ			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	
4. เจ้าหน้าที่ควบคุมรมมี																			
ความน่าเชื่อถือในการ																			
ควบคุมการเดินรถให้																			
ปลอดภัยและแม่นยำ	3.65	4.05	-0.40	3.86	4.36	-0.50	3.79	4.40	-0.61	3.89	4.46	-0.57	3.81	4.39	-0.58	3.76	4.38	-0.62	
5. เวลาเปิด/ปิด และเวลา																			
เดินรถ เป็นไปตามเวลาที่																			
กำหนด	3.70	4.10	-0.40	3.52	4.19	-0.67	3.77	4.25	-0.48	3.72	4.23	-0.51	3.76	4.09	-0.33	3.86	4.24	-0.38	
รวม	3.38	4.02	-0.64	3.46	4.23	-0.77	3.56	4.20	-0.64	3.38	4.23	-0.85	3.57	4.22	-0.65	3.61	4.17	-0.56	
ด้านความรับผิดชอบในการ																			
ให้บริการ (responsibility)																			
1. สถานที่ตั้งของสถานี																			
รถไฟฟ้ามหานครสถานี																			
ต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่																			
เหมาะสม และสะดวกต่อ																			
การใช้บริการ	3.15	4.15	-1.00	3.17	4.31	-1.14	3.38	4.32	-0.94	3.34	4.34	-1.00	3.30	4.47	-1.17	3.38	4.59	-1.21	

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพ	ข้าราชการ			รัฐวิสาหกิจ			ลูกจ้างบริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว			นักเรียน/นักศึกษา			อื่น ๆ		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
2. สถานี่ต่าง ๆ มีความสะดวกในการเชื่อมต่อไปยังขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมล์ รถไฟฟ้า BTS และเรือโดยสาร	3.25	4.15	-0.90	3.33	4.17	-0.84	3.33	4.37	-1.04	3.42	4.48	-1.06	3.30	4.38	-1.08	3.41	4.35	-0.94
3. เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.60	4.40	-0.80	3.52	4.10	-0.58	3.64	4.34	-0.70	3.68	4.32	-0.64	3.47	4.21	-0.74	3.65	4.27	-0.62
4. การเดินรถแต่ละเที่ยวไม่ทิ้งระยะห่างกันมากจนเกินไป	3.70	3.95	-0.25	3.43	4.31	-0.88	3.43	4.24	-0.81	3.40	4.12	-0.72	3.32	4.31	-0.99	3.62	4.43	-0.81
5. ปริมาณผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	3.55	4.00	-0.45	3.29	3.95	-0.66	3.19	4.35	-1.16	3.32	4.31	-0.99	3.17	4.14	-0.97	3.38	4.27	-0.89
6. จำนวนเครื่องขยับอัตโนมัติเพียงพอต่อการให้บริการ	3.05	3.95	-0.90	3.14	4.12	-0.98	3.20	4.19	-0.99	3.14	4.18	-1.04	3.22	4.20	-0.98	3.27	3.95	-0.68

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ข้าราชการ			รัฐวิสาหกิจ			ลูกจ้างบริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว			นักเรียน/นักศึกษา			อื่นๆ			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	
7. พนักงานจะไม่มีงานยุ่ง																			
จนเกินกว่าจะตอบสนอง																			
การขอร้องจากผู้เข้ามา																			
ใช้บริการ	3.30	3.85	-0.55	3.29	4.17	-0.88	3.41	4.04	-0.63	3.38	4.23	-0.85	3.39	4.19	-0.80	3.43	4.41	-0.98	
รวม	3.37	4.06	-0.69	3.31	4.16	-0.85	3.37	4.26	-0.89	3.38	4.28	-0.90	3.31	4.27	-0.96	3.45	4.32	-0.87	
ด้านการให้ความเชื่อมั่นจาก																			
ผู้ให้บริการ (assurance)																			
1. เมื่อผู้ใช้บริการสงสัย																			
ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ																			
ของรถไฟฟ้ามหานคร																			
พนักงานจะสามารถตอบ																			
ข้อสงสัยได้	3.60	3.90	-0.30	3.64	4.12	-0.48	3.63	4.19	-0.56	3.58	4.20	-0.62	3.72	4.40	0.68	3.84	4.30	-0.46	
2. เจ้าหน้าที่รักษาความ																			
ปลอดภัยมีความละเอียด																			
รอบคอบในการตรวจ																			
สัมภาระ	3.15	3.75	-0.60	2.71	4.00	-1.29	3.09	4.15	-1.06	3.09	4.06	-0.97	3.17	4.13	-0.96	3.19	4.11	-0.92	

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ข้าราชการ			รัฐวิสาหกิจ			ลูกจ้างบริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว			นักเรียน/นักศึกษา			อื่นๆ			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตร																			
โดยสตรีมีความสุภาพในการให้บริการขายตั๋วและแลกเหรียญ	3.75	4.00	-0.25	3.67	4.36	-0.69	3.63	4.18	-0.55	3.58	4.28	-0.70	3.61	4.27	-0.66	3.76	4.30	-0.54	
4. ภายในสถานีและรถไฟ-ฟาร์มมีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.75	4.30	-0.55	3.21	4.31	-1.10	3.57	4.33	-0.76	3.45	4.48	-1.03	3.56	4.34	-0.78	3.76	4.16	-0.40	
5. ภายในสถานีและรถไฟ-ฟาร์มมีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.30	4.15	-0.85	3.17	4.21	-1.04	3.32	4.36	-1.04	3.11	4.38	-1.27	3.17	4.36	-1.19	3.41	4.38	-0.97	
6. มีการดูแลและรักษาความปลอดภัยที่นำไว้วางใจ	3.45	3.90	-0.45	3.43	4.33	-0.90	3.46	4.35	-0.89	3.32	4.43	-1.11	3.42	4.21	-0.79	3.43	4.16	-0.73	
7. เมื่อใช้รถไฟฟ้ามหานคร จะมีความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง	3.80	4.10	-0.30	3.55	4.38	-0.83	3.68	4.36	-0.68	3.60	4.34	-0.74	3.78	4.33	-0.55	3.70	4.43	-0.73	
รวม	3.54	4.01	-0.47	3.34	4.24	-0.90	3.48	4.28	-0.80	3.39	4.31	-0.92	3.49	4.29	-0.80	3.58	4.26	-0.68	

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ข้าราชการ			รัฐวิสาหกิจ			ลูกจ้างบริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว			นักเรียน/นักศึกษา			อื่นๆ			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	
ด้านความเอาใจใส่ (empathy)																			
1. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเสมอ	3.60	4.25	-0.65	3.52	3.95	-0.43	3.56	4.26	-0.70	3.29	4.26	-0.97	3.57	4.22	-0.65	3.46	4.43	-0.97	
2. ในสถานีรถไฟมีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ลิฟต์สำหรับผู้พิการ	3.60	4.40	-0.80	3.33	4.24	-0.91	3.42	4.20	-0.78	3.35	4.18	-0.83	3.30	4.19	-0.89	3.54	4.24	-0.70	
3. ในรถไฟมีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ที่ยึดบัตรเงินผู้พิการ และที่นั่งสำรองสำหรับ ภิกษุ คนชรา และสตรีมีครรภ์	3.30	4.00	-0.70	3.24	4.21	-0.97	3.16	4.15	-0.99	3.26	4.15	-0.89	3.47	4.08	-0.61	3.27	4.14	-0.87	
4. เมื่อถูกคัดค้านหนึ่งประสพปัญหาทาง รฟม. จะแสดงความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง	3.20	4.20	-1.00	3.21	4.24	-1.03	3.30	4.25	-0.95	3.03	4.22	-1.18	3.36	4.27	-0.91	3.30	4.05	-0.75	

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ข้าราชการ			รัฐวิสาหกิจ			ลูกจ้างบริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว			นักเรียน/นักศึกษา			อื่นๆ		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
5. เมื่อผู้โดยสารประสบปัญหาในการใช้ประตูเก็บค่าโดยสาร เจ้าหน้าที่จะแสดงความช่วยเหลือหรือให้ออกทางประตูพิเศษ	3.55	4.15	-0.60	3.38	4.14	-0.76	3.54	4.18	-0.64	3.34	4.35	-1.01	3.61	4.14	-0.53	3.62	4.35	-0.73
6. เอกสารและแผนผังมีรายละเอียดข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย	3.05	4.05	-1.00	3.02	4.12	-1.10	3.08	4.00	-0.92	2.86	4.25	-1.39	3.08	4.06	-0.98	3.41	4.16	-0.75
7. ป้ายบอกทางและวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆ มีรายละเอียดเพียงพอและเข้าใจง่าย	3.40	4.35	-0.95	3.60	4.14	-0.54	3.51	4.29	-0.78	3.32	4.25	-0.93	3.43	4.29	-0.86	3.43	4.16	-0.73
8. มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน	3.70	4.25	-0.55	3.81	4.07	-0.26	3.77	4.27	-0.50	3.75	4.38	-0.63	3.90	4.37	-0.47	4.03	4.38	-0.35

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ข้าราชการ			รัฐวิสาหกิจ			ลูกจ้างบริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว			นักเรียน/นักศึกษา			อื่นๆ		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
9. มีการประกาศแจ้งก่อนที่ ขบวนรถจะเข้าเทียบ สถานีต่อไปอย่าง	4.15	4.15	0.00	3.57	4.17	-0.60	3.73	4.31	-0.58	3.75	4.38	-0.63	3.77	4.34	-0.57	3.73	4.54	-0.81
พอเหมาะ	3.51	4.20	-0.69	3.41	4.14	-0.73	3.45	4.21	-0.76	3.33	4.27	-0.94	3.50	4.22	-0.72	3.53	4.27	-0.74
รวม	3.47	4.06	-0.59	3.38	4.14	-0.76	3.45	4.17	-0.72	3.39	3.39	0.00	3.47	4.20	-0.73	3.52	4.23	-0.71
ผลรวมของคุณภาพการ บริการทั้ง 5 ด้าน																		

โดยกำหนดให้

P = การรับรู้

E = ความคาดหวัง

SQ = คุณภาพการบริการ

จากตาราง 29 คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยเกิดความแตกต่างไปตามการประกอบอาชีพต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความแตกต่าง -0.59 รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่าง -0.76 ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความแตกต่าง -0.72 ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความแตกต่าง 0.00 นักเรียน/นักศึกษา มีความแตกต่าง -0.73 และประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความแตกต่าง -0.71 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบธุรกิจส่วนตัวมีสูงที่สุด และ ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจมีต่ำที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

ด้านภาพลักษณ์ (tangible) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามการประกอบอาชีพต่าง ๆ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยอาชีพที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ โดยมีความแตกต่างกัน -0.65 และอาชีพที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยมีความแตกต่าง -0.48 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านภาพลักษณ์ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีสูงที่สุด และประกอบอาชีพอื่น ๆ มีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและดูเหมาะสม ส่วนข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่คือ ขบวนการมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย

ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามการประกอบอาชีพต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอาชีพที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือธุรกิจส่วนตัว โดยมีความแตกต่างกัน -0.85 และอาชีพที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่น ๆ โดยมีความแตกต่าง -0.56 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านความน่าเชื่อถือ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีสูงที่สุด และธุรกิจส่วนตัวมีต่ำสุด และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ เวลาเปิดปิดและเวลาเดินรถเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำ ส่วนใหญ่คือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบภาระของผู้โดยสารก่อนเข้าใช้การบริการรถไฟฟ้ามหานคร

ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามการประกอบอาชีพต่าง ๆ ซึ่งอาชีพที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือนักเรียน/นักศึกษา โดยมีความแตกต่าง -0.96 และอาชีพที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ อาชีพข้าราชการ โดยมีความแตกต่าง -0.69 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการมีสูงที่สุด และนักเรียน/นักศึกษามีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการที่สูงโดยส่วนใหญ่ คือ เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำโดยส่วนใหญ่ คือ สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้ามหานครสถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม และสะดวกต่อการใช้บริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามการประกอบอาชีพต่าง ๆ ซึ่งอาชีพที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือธุรกิจส่วนตัว โดยมีความแตกต่าง -0.92 และอาชีพที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ ข้าราชการ โดยมีความแตกต่าง -0.47 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการมีมากที่สุด และธุรกิจส่วนตัวมีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้ามหานครพนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้ และเจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความสุภาพในการให้บริการขายตั๋วและแลกเหรียญ ขณะที่ข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่คือ ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น

ด้านความเอาใจใส่ (empathy) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร เกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามอาชีพต่าง ๆ ซึ่งอาชีพที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือธุรกิจส่วนตัว โดยมีความแตกต่าง -0.94 และอาชีพที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ ข้าราชการ โดยมีความแตกต่าง -0.69 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ด้านความเอาใจใส่ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีสูงที่สุด และประกอบธุรกิจส่วนตัวมีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือมีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบอย่างชัดเจน และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่คือ เอกสารและแผนผังมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย

และเมื่อนำมาพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นว่า ความแตกต่างที่เกิดขึ้นของความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยด้านความรับผิดชอบในการให้บริการและด้านความเอาใจใส่ โดยมีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.69 และด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ แตกต่างกันน้อยที่สุด -0.47 รัฐวิสาหกิจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.90 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.62 ลูกจ้างบริษัทเอกชน ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.89 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.56 ธุรกิจส่วนตัว ด้านความเอาใจใส่ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.94 และด้านภาพลักษณ์แตกต่างกันน้อยที่สุด -0.48 นักเรียน/นักศึกษา ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.96 และด้านภาพลักษณ์แตกต่างกันน้อยที่สุด -0.59 และอาชีพอื่น ๆ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.87 และด้านความน่าเชื่อถือมีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.56 ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการและอาชีพอื่น ๆ มีความเห็นว่า ด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ส่วนผู้ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และนักเรียน/นักศึกษา มีความเห็นว่า ด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงที่สุดคือด้านภาพลักษณ์ ในขณะที่ ผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการและธุรกิจส่วนตัว มีความเห็นว่าด้านที่มี

คุณภาพการบริการต่ำที่สุดคือด้านความเอาใจใส่ ผู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน นักเรียนนักศึกษาและประกอบอาชีพอื่น ๆ มีความเห็นว่าด้านความรับผิดชอบเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการที่ต่ำที่สุด และ อาชีพรัฐวิสาหกิจมองว่า ด้านที่มีคุณภาพการบริการต่ำที่สุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร แสดงรายละเอียดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจำแนกระดับการศึกษาได้ดังนี้ (ตาราง 30)

ตาราง 30

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า			มัธยมปลาย/ปวช.			อนุปริญญา/ปวส			ปริญญาตรี			ปริญญาโท		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
ด้านภาพลักษณ์ (tangibles)															
1. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการออกแบบที่ทันสมัย	3.62	4.15	-0.53	3.50	3.97	-0.47	3.38	4.10	-0.72	3.40	4.00	-0.60	3.37	3.94	-0.57
2. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.81	4.19	-0.38	3.73	4.18	-0.45	3.65	4.18	-0.53	3.77	4.23	-0.46	3.69	4.30	-0.61
3. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน	3.81	4.08	-0.27	3.62	4.08	-0.46	3.28	4.08	-0.80	3.53	4.10	-0.57	3.47	4.18	-0.71
4. มีป้ายบอกข้อมูลทางออกที่ชัดเจน	3.50	4.04	-0.54	3.70	4.14	-0.44	3.75	4.25	-0.50	3.56	4.29	-0.73	3.63	4.20	-0.57
5. เครื่องขายตั๋วอัตโนมัติและประตูเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ มีความสะดวกและดูทันสมัย	3.38	4.42	-1.04	3.74	4.05	-0.31	3.60	3.93	-0.33	3.43	4.09	-0.66	3.50	4.11	-0.61
6. ขบวนการบริการออกแบบที่ทันสมัย	3.46	3.92	-0.46	3.27	3.86	-0.59	3.28	3.88	-0.60	3.31	4.00	-0.69	3.40	4.10	-0.70
7. ขบวนการบริการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.85	4.38	-0.53	3.82	4.21	-0.39	3.63	4.13	-0.50	3.69	4.23	-0.54	3.70	4.28	-0.58
8. ขบวนการมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.19	4.12	-0.93	3.20	3.83	-0.63	3.13	3.78	-0.65	3.18	4.00	-0.82	3.10	4.05	-0.95

ตาราง 30 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า			มัธยมปลาย/ปวช.			อนุปริญญา/ปวส			ปริญญาตรี			ปริญญาโท		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
9. ห้องออกบัตรโดยสารมีการออกแบบที่ทันสมัย และมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.35	4.73	-0.38	3.35	3.85	-0.50	3.35	3.88	-0.53	3.22	3.97	-0.75	3.17	4.02	-0.85
10. การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบ	3.42	4.08	-0.66	3.74	3.89	-0.15	3.60	3.65	-0.05	3.66	3.92	-0.26	3.78	3.79	-0.01
11. เอกสารและแผ่นพับของรถไฟฟ้ามหานคร มีการออกแบบที่น่าสนใจ	2.81	3.69	-0.88	2.85	3.68	-0.83	3.30	3.73	-0.43	2.94	3.65	-0.71	2.92	3.82	-0.90
รวม	3.47	4.07	-0.60	3.50	3.98	-0.48	3.45	3.96	-0.51	3.43	4.04	-0.61	3.43	4.07	-0.64
ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)															
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการดูแลความปลอดภัยทั่วไปในสถานีและขบวนรถ	3.15	4.08	-0.93	3.44	4.17	-0.73	3.48	4.10	-0.62	3.32	4.15	-0.83	3.33	4.17	-0.84
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสัมภาระผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร	3.15	3.88	-0.73	3.26	4.20	-0.94	3.13	4.10	-0.97	3.15	4.02	-0.87	3.13	4.10	-0.97

ตาราง 30 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	มัชมต้นหรือต่ำกว่า			มัชมปลาย/ปวช.			อนุปริญญา/ปวส			ปริญญาตรี			ปริญญาโท		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความ น่าเชื่อถือด้านความถูกต้องในการออก บัตรโดยสารและการแลกเปลี่ยน	3.58	4.08	-0.50	3.77	4.29	-0.52	3.70	4.18	-0.48	3.71	4.15	-0.45	3.54	4.26	-0.72
4. เจ้าหน้าที่ควบคุมรถมีความน่าเชื่อถือใน การควบคุมการเดินรถให้ปลอดภัยและ แม่นยำ	3.92	4.27	-0.35	3.91	4.35	-0.44	3.98	4.20	-0.22	3.74	4.44	-0.70	3.76	4.42	-0.66
5. เวลาเปิดปิด และเวลาเดินรถ เป็นไปตาม เวลาที่กำหนด	3.73	3.92	-0.19	3.85	4.21	-0.36	3.65	4.13	-0.48	3.68	4.17	-0.49	3.79	4.31	-0.52
รวม	3.51	4.05	-0.54	3.65	4.24	-0.59	3.59	4.14	-0.55	3.52	4.19	-0.67	3.51	4.25	-0.74
ด้านความรับผิดชอบต่อบริการ (responsibility)															
1. สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้ามหานคร สถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม และสะดวกต่อการใช้บริการ	3.31	4.19	-0.88	3.23	4.38	-1.15	3.18	4.23	-1.05	3.37	4.37	-1.00	3.36	4.47	-1.11
2. สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกในการเชื่อม ต่อไปยังขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมล์รถไฟฟ้า BTS และเรือโดยสาร	3.19	4.23	-1.04	3.42	4.26	-0.84	3.15	4.25	-1.10	3.37	4.40	-1.03	3.34	4.41	-1.07

ตาราง 30 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า				มัธยมปลาย/ปวช.				อนุปริญญา/ปวส				ปริญญาตรี				ปริญญาโท			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ		
3. เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.54	4.23	-0.69	3.56	4.26	-0.70	3.55	4.30	-0.75	3.61	4.28	-0.67	3.63	4.30	-0.67					
4. การเดินรถแต่ละเที่ยวไม่ทิ้งระยะห่างกันมากจนเกินไป	3.50	4.35	-0.85	3.44	4.24	-0.80	3.00	4.25	-1.25	3.48	4.21	-0.73	3.50	4.28	-0.78					
5. ปริมาณผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	3.62	3.96	-0.35	3.21	4.06	-0.85	3.33	4.23	-0.90	3.25	4.33	-1.08	3.16	4.25	-1.09					
6. จำนวนเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติเพียงพอต่อการให้บริการ	3.04	4.19	-1.15	3.39	4.11	-0.72	3.33	4.20	-0.87	3.18	4.17	-0.99	3.06	4.12	-1.06					
7. พนักงานจะไม่มึนงงจนเกินกว่าจะตอบสนองการร้องขอจากผู้เข้ามาใช้บริการ	3.38	4.27	-0.89	3.45	4.09	-0.64	3.23	4.00	-0.77	3.40	4.13	-0.73	3.38	4.21	-0.83					
รวม	3.37	4.20	-0.83	3.39	4.20	-0.81	3.25	4.21	-0.96	3.38	4.27	-0.89	3.35	4.29	-0.94					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)																				
1. เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้ามหานครพนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้	3.58	4.15	-0.57	3.58	4.20	-0.62	3.73	4.43	-0.70	3.66	4.29	-0.63	3.72	4.10	-0.38					

ตาราง 30 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า				มัธยมปลาย/ปวช.				อนุปริญญา/ปวส.				ปริญญาตรี				ปริญญาโท			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ		
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสัมภาระ	3.15	4.23	-1.08	3.17	4.06	-0.89	3.00	4.05	-1.05	3.04	4.15	-1.11	3.10	4.00	-0.90					
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความสุภาพในการให้บริการขายตั๋วและแลกเหรียญ	3.65	4.42	-0.77	3.61	4.23	-0.62	3.80	4.20	-0.40	3.57	4.25	-0.68	3.70	4.19	-0.49					
4. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามักมีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.88	4.19	-0.31	3.45	4.29	-0.84	3.55	4.23	-0.68	3.47	4.39	-0.91	3.59	4.37	-0.78					
5. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามักมีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น	3.27	4.31	-1.04	3.26	4.30	-1.04	3.13	4.30	-1.17	3.29	4.39	-1.10	3.20	4.31	-1.11					
6. มีการดูแลและรักษาความปลอดภัยที่น่าไว้วางใจ	3.38	4.12	-0.74	3.65	4.27	-0.62	3.28	4.13	-0.85	3.37	4.36	-0.98	3.45	4.30	-0.85					
7. เมื่อใช้รถไฟฟ้ามหานครจะมีความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง	3.73	4.42	-0.69	3.77	4.24	-0.47	3.65	4.28	-0.63	3.64	4.36	-0.72	3.70	4.40	-0.70					
รวม	3.52	4.26	-0.74	3.50	4.23	-0.73	3.45	4.23	-0.78	3.43	4.31	-0.88	3.50	4.24	-0.74					
ด้านความเอาใจใส่ (empathy)																				
1. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเสมอ	3.38	4.27	-0.89	3.52	4.08	-0.56	3.55	4.25	-0.70	3.45	4.30	-0.85	3.60	4.22	-0.62					

ตาราง 30 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	มีระดับหรือต่ำกว่า			มีระดับปานกลาง/พอ			อนุปรัชญา/พอ			ปรัชญาตรี			ปรัชญาโท		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
8. มีการประกาศสื่อสถานที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน	3.65	4.50	-0.85	3.89	4.33	-0.44	3.90	4.18	-0.28	3.81	4.26	-0.45	3.80	4.33	-0.53
9. มีการประกาศแจ้งก่อนที่ขบวนรถจะเข้าเทียบสถานีต่อไปอย่างพอเหมาะ	3.96	4.46	-0.50	3.71	4.30	-0.59	3.80	4.45	-0.65	3.73	4.23	-0.50	3.72	4.41	-0.69
รวม	3.51	4.28	-0.77	3.49	4.19	-0.70	3.46	4.17	-0.71	3.42	4.22	-0.80	3.44	4.25	-0.81
ผลรวมของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน	3.48	4.18	-0.70	3.50	4.15	-0.65	3.43	4.12	-0.69	3.43	4.19	-0.76	3.44	4.21	-0.77

โดยกำหนดให้

P = การรับรู้

E = ความคาดหวัง

SQ = คุณภาพการบริการ

จากตาราง 30 คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยเกิดความแตกต่างไปตามระดับการศึกษาต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่ามีความแตกต่าง -0.70 มัธยมปลาย/ปวช. มีความแตกต่าง -0.65 อนุปริญญา/ปวส. มีความแตกต่าง -0.69 ปริญญาตรี มีความแตกต่าง -0.76 และปริญญาโท มีความแตกต่าง -0.77 และ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีสูงที่สุด และ ปริญญาโทมีต่ำที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

ด้านภาพลักษณ์ (tangible) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษาต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือปริญญาโท โดยมีความแตกต่างกัน -0.64 และระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ มัธยมปลาย/ปวช. โดยมีความแตกต่าง -0.48 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านภาพลักษณ์ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในผู้มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีสูงที่สุด และ ปริญญาโทมีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและดูเหมาะสม ส่วนข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่กระจายกันไปตามระดับการศึกษาต่าง ๆ

ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษาต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือระดับปริญญาตรี โดยมีความแตกต่างกัน -0.67 และระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ มัธยมต้นหรือต่ำกว่า โดยมีความแตกต่าง -0.54 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านความน่าเชื่อถือตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า มีสูงที่สุด และปริญญาตรีมีต่ำสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ เวลาเปิดปิดและเวลาเดินรถเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และข้อที่มี

คุณภาพการบริการต่ำ ส่วนใหญ่คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบภาระของผู้โดยสารก่อนเข้าใช้การบริการรถไฟฟ้ามหานคร

ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปการระดับการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคืออนุปริญญา/ปวส. โดยมีความแตกต่าง -0.96 และระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ มัธยมปลาย/ปวช. โดยมีความแตกต่าง -0.81 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีสูงที่สุด และอนุปริญญา/ปวส. มีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการที่สูงโดยส่วนใหญ่ คือ เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำโดยส่วนใหญ่จะกระจายกันไปตามระดับการศึกษาต่าง ๆ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือปริญญาตรี โดยมีความแตกต่าง -0.88 และระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ มัธยมปลาย/ปวช. โดยมีความแตกต่าง -0.73 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่การศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีสูงที่สุด และปริญญาตรีมีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่จะกระจายไปตามระดับการศึกษาต่าง ๆ ขณะที่ข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่คือ ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น

ด้านความเอาใจใส่ (empathy) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือปริญญาโท โดยมีความแตกต่าง -0.81 และระดับการศึกษาที่มีความแตกต่าง

น้อยที่สุดคือ มัธยมปลาย/ปวช. โดยมีความแตกต่าง -0.70 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ด้านความเอาใจใส่ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีสูงที่สุด และปริญญาโทมีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือมีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบอย่างชัดเจน และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่คือ เอกสารและแผนพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย

และเมื่อนำมาพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นว่า ความแตกต่างที่เกิดขึ้นของความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการมีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.83 และด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.54 มัธยมปลาย/ปวช. ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการมีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.81 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.48 อนุปริญญา/ปวส. ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.96 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.51 ปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.89 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.61 และปริญญาโท ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.94 และด้านภาพลักษณ์แตกต่างกันน้อยที่สุด -0.64 ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความเห็นตรงกันว่า ด้านที่มีคุณภาพการบริการต่ำที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ และในขณะที่ด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงสุดทุกระดับมีความเห็นว่าด้านภาพลักษณ์มีคุณภาพการบริการที่สูงที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมต้นหรือต่ำกว่ามีความเห็นว่า ด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพการบริการสูงที่สุด

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามรายได้

จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร แสดงรายละเอียดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจำแนกตามรายได้ ได้ดังนี้ (ตาราง 31)

ตาราง 31

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 10,000			10,001-15,000			15,001-20,000			20,001-25,000			25,001-30,000			30,001 ขึ้นไป			
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	
ด้านภาพลักษณ์ (tangibles)																			
1. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการ																			
ออกแบบที่ทันสมัย	3.57	4.04	-0.47	3.44	3.95	-0.51	3.32	4.03	-0.71	3.27	3.95	-0.68	3.49	4.00	-0.51	3.31	4.06	-0.75	
2. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการ																			
ดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.77	4.15	-0.38	3.64	4.28	-0.64	3.71	4.31	-0.60	3.73	4.17	-0.44	3.73	4.27	-0.54	3.94	4.23	-0.29	
3. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีสิ่ง																			
อำนวยความสะดวกต่างๆ ที่	3.66	4.12	-0.46	3.54	4.14	-0.60	3.65	4.14	-0.49	3.43	4.06	-0.63	3.16	4.10	-0.94	3.57	4.11	-0.54	
ทันสมัย เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน																			
4. มีป้ายบอกข้อมูลทางออกที่																			
ชัดเจน	3.51	4.21	-0.70	3.57	4.33	-0.76	3.71	4.22	-0.51	3.68	4.11	-0.43	3.67	4.20	-0.53	3.66	4.20	-0.54	
5. เครื่องขายตั๋วอัตโนมัติและ																			
ประตูเก็บค่าโดยสาร มีความ																			
สะดวกและดูทันสมัย	3.60	4.13	-0.53	3.65	4.07	-0.42	3.42	4.03	-0.61	3.51	3.94	-0.43	3.29	4.22	-0.93	3.40	4.26	-0.86	
6. ขบวนการมีการออกแบบที่																			
ทันสมัย	3.41	4.03	-0.62	3.43	4.03	-0.60	3.35	4.02	-0.67	3.24	3.76	-0.52	3.12	4.02	-0.90	3.34	4.06	-0.72	
7. ขบวนการมีการดูแลรักษาความ																			
สะอาดที่ดี	3.76	4.29	-0.53	3.65	4.27	-0.62	3.71	4.26	-0.55	3.78	4.06	-0.28	3.67	4.20	-0.53	3.77	4.34	-0.57	

ตาราง 31 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001 ขึ้นไป							
	P	SQ	P	SQ	P	SQ	P	SQ	P	SQ	P	SQ						
8. ขบวนการมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.32	3.99	-0.67	3.18	4.06	-0.88	3.12	4.00	-0.88	3.03	3.67	-0.64	3.04	4.12	-1.08	3.11	3.94	-0.83
9. ห้องออกบัตรโดยสารมีการออกแบบที่ทันสมัย และมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.31	4.00	-0.69	3.29	4.01	-0.72	3.28	4.03	-0.75	3.21	3.76	-0.55	3.18	3.88	-0.70	3.11	3.80	-0.69
10. การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และดูเหมาะสม	3.67	3.85	-0.18	3.71	3.94	-0.23	3.60	3.92	-0.32	3.70	3.60	0.10	3.78	3.98	-0.20	3.66	3.91	-0.25
11. เอกสารและแผ่นพับของรถไฟฟ้ามหานคร มีการออกแบบที่น่าสนใจ	2.98	3.70	-0.72	3.05	3.79	-0.74	2.89	3.78	-0.89	2.87	3.56	-0.69	2.98	3.67	-0.69	2.77	3.71	-0.94
รวม	3.50	4.05	-0.55	3.47	4.08	-0.61	3.43	4.07	-0.64	3.40	3.88	-0.48	3.37	4.06	-0.69	3.31	4.16	-0.85
ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)																		
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการดูแลความปลอดภัยทั่วไปในสถานีและขบวนรถ	3.43	4.22	-0.79	3.33	4.18	-0.85	3.40	4.28	-0.88	3.30	4.03	-0.73	3.31	4.06	-0.75	3.23	3.97	-0.74

ตาราง 31 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่าถึง 10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001 ขึ้นไป							
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ						
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสัมภาระผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร	3.25	4.12	0.87	3.22	4.09	-0.87	3.29	4.26	-0.97	2.86	3.81	-0.95	3.14	4.08	-0.94	3.11	3.97	-0.86
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความน่าเชื่อถือด้านความถูกต้องในการออกบัตรโดยสารและการแลกเหรียญ	3.74	4.25	-0.51	3.72	4.18	-0.46	3.62	4.37	-0.75	3.63	4.05	-0.42	3.61	4.12	-0.51	3.57	4.20	-0.63
4. เจ้าหน้าที่ควบคุมความน่าเชื่อถือในการควบคุมการเดินรถไฟปลอดภัยและแม่นยำ	3.81	4.35	-0.54	3.81	4.46	-0.65	3.80	4.45	-0.65	3.75	4.33	-0.58	3.84	4.29	-0.45	3.86	4.34	-0.48
5. เวลาเปิดปิด และเวลาเดินรถเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.81	4.13	-0.32	3.61	4.27	-0.66	3.77	4.34	-0.57	3.90	4.13	-0.23	3.61	4.06	-0.45	3.71	4.20	-0.49
รวม	3.61	4.22	-0.61	3.54	4.24	-0.70	3.58	4.34	-0.76	3.49	4.07	-0.58	3.50	4.12	-0.62	3.50	4.14	-0.64

ตาราง 31 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการ บริการ	ต่ำกว่าถึง 10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001 ขึ้นไป							
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ						
ด้านความรับผิดชอบในการ ให้บริการ (responsibility)																		
1. สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้า มหานครสถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ใน พื้นที่ที่เหมาะสม และสะดวก ต่อการใช้บริการ	3.37	4.41	-1.04	3.20	4.42	-1.22	3.40	4.52	-1.12	3.24	4.17	-0.93	3.37	4.24	-0.87	3.43	4.40	-0.97
2. สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกใน การเชื่อมต่อไปยังขนส่ง มวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมย์รถไฟฟ้า BTS และเรือ โดยสาร	3.37	4.42	-1.05	3.21	4.37	-1.16	3.62	4.42	-0.80	3.21	4.21	-1.00	3.24	4.33	-1.09	3.23	4.34	-1.11
3. เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหา นครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม 4. การเดินรถแต่ละเที่ยวไม่ทิ้ง ระยะห่างกันมากจนเกินไป	3.47	4.19	-0.72	3.54	4.26	-0.72	3.65	4.49	-0.84	3.67	4.22	-0.55	3.67	4.24	-0.57	3.74	4.34	-0.60
5. ปริมาณผู้โดยสารในแต่ละ เที่ยวมีความเหมาะสมเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.43	4.20	-0.77	3.26	4.34	-1.08	3.68	4.34	-0.66	3.48	4.25	-0.77	3.49	4.04	-0.55	3.29	4.26	-0.97
	3.22	4.10	-0.88	3.35	4.39	-1.04	3.42	4.34	-0.92	3.27	4.19	-0.92	3.24	4.12	-0.88	3.77	4.1	-1.40

ตาราง 31 (ต่อ)

ปีจังกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่าถึง 10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001 ขึ้นไป							
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ						
6. จำนวนเครื่องขายตัวอัตโนมัติ																		
มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.24	4.16	-0.92	3.20	4.31	-1.11	3.43	4.23	-0.80	3.13	3.92	-0.79	3.94	4.08	-1.14	3.03	4.06	-1.03
7. พนักงานจะไม่มั่งงานยุ่งจนเกินกว่าจะตอบสนองการขอร้อง																		
จากผู้เข้ามาใช้บริการ	3.40	4.22	-0.82	3.41	4.15	-0.74	3.46	4.15	-0.69	3.40	4.05	-0.65	3.20	4.06	-0.86	3.40	4.20	-0.80
รวม	3.36	4.24	-0.88	3.32	4.32	-1.00	3.52	4.36	-0.84	3.34	4.15	-0.81	3.31	4.16	-0.85	3.27	4.25	-0.98
ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)																		
1. เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับบริการของรถไฟฟ้ามหานครพนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้	3.70	4.32	-0.62	3.60	4.26	-0.66	3.80	4.25	-0.45	3.54	4.10	-0.56	3.75	4.25	-0.50	3.57	4.06	-0.49
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความละเอียดรอบคอบใน																		
การตรวจสัมภาระ	3.31	4.10	-0.79	3.01	4.26	-1.25	3.20	4.15	-0.95	2.73	3.86	-1.13	3.16	4.10	-0.94	2.97	3.91	-0.94

ตาราง 31 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่าถึง 10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001 ขึ้นไป							
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ						
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตร																		
โดยสารมีความสุภาพในการให้บริการ																		
ให้บริการขายตั๋วและแลกเหรียญ	3.58	4.18	-0.60	3.60	4.35	-0.75	3.77	4.31	-0.54	3.70	4.14	-0.44	3.59	4.22	-0.63	3.63	4.17	-0.54
4. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามหานครตั้งอุปกรณ์เตือนภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.59	4.33	-0.74	3.42	4.33	-0.91	3.74	4.45	-0.71	3.60	4.32	-0.72	3.47	4.33	-0.86	3.29	4.23	-0.94
5. ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามหานครทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.11	4.25	-1.14	3.25	4.32	-1.07	3.40	4.49	-1.09	3.21	4.30	-1.09	3.29	4.31	-1.02	3.26	4.46	-1.20
6. มีการดูแลและรักษาความปลอดภัยที่หน้าไว้วางใจ	3.40	4.15	-0.75	3.37	4.34	-0.97	3.57	4.45	-0.88	3.48	4.17	-0.69	3.41	4.33	-0.92	3.37	4.37	-1.00
7. เมื่อใช้รถไฟฟ้ามหานครจะมีความรู้สึกลปลอดภัยในการเดินทาง	3.70	4.30	-0.60	3.65	4.36	-0.71	3.69	4.43	-0.74	3.70	4.22	-0.52	3.69	4.33	-0.64	3.66	4.54	-0.88
รวม	3.49	4.23	-0.74	3.42	4.32	-0.90	3.60	4.36	-0.76	3.42	4.16	-0.74	3.48	4.27	-0.79	3.39	4.25	-0.86

ตาราง 31 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001 ขึ้นไป							
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ						
ด้านความเอาใจใส่ (empathy)																		
1. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเสมอ	3.53	4.14	-0.61	3.58	4.38	-0.80	3.65	4.35	-0.71	3.35	4.10	-0.75	3.51	4.25	-0.74	3.29	4.09	-0.80
2. ในสถานีรถไฟฟ้ามหานครมีความสะดวกเฉพาะ เช่น ลิฟต์สำหรับผู้พิการ	3.31	4.16	-0.85	3.40	4.16	-0.76	3.62	4.37	-0.75	3.43	4.27	-0.84	3.22	4.20	-0.98	3.40	4.11	-0.71
3. ในรถไฟฟ้ามหานครมีความสะดวกเฉพาะ เช่น ที่ยึดจับรถขึ้นผู้พิการ และที่นั่งสำรองสำหรับภิกษุ คนชรา และสตรีมีครรภ์	3.41	4.09	-0.68	3.11	4.17	-1.06	3.29	4.28	-0.99	3.40	4.98	-0.58	3.18	4.14	-0.96	3.23	4.14	-0.91
4. เมื่อลูกค้าคนหนึ่งประสบปัญหาทาง รพม. จะแสดงความสนใจในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง	3.26	4.21	-0.95	3.31	4.20	-0.89	3.34	4.40	-1.06	3.27	4.19	-0.92	3.06	4.10	-1.04	3.20	4.29	-1.09

ตาราง 31 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001 ขึ้นไป										
	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E									
5. เมื่อผู้โดยสารประสบปัญหาในการใช้ประตูเก็บค่าโดยสาร เจ้าหน้าที่จะแสดงความช่วยเหลือหรือให้ออกทางพิเศษ	3.55	4.12	-0.57	3.47	4.27	4.05	-0.80	3.46	4.29	-0.83	3.65	4.11	-0.46	4.24	3.49	4.24	-0.75	3.43	4.29	4.06	-1.15
6. เอกสารและแผนพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย	3.00	4.09	-1.09	3.07	4.05	4.05	-0.98	3.06	4.14	-1.08	3.22	4.05	-0.83	3.08	4.12	-1.04	2.91	3.46	4.23	4.06	-1.15
7. ป้ายบอกทางและวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีรายละเอียดเพียงพอและเข้าใจง่าย	3.36	4.24	-0.88	3.39	4.23	4.23	-0.84	3.66	4.34	-0.68	3.46	4.22	-0.76	3.51	4.31	-0.80	3.46	4.23	4.23	4.06	-1.15
8. มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ชัดเจน	3.95	4.33	-0.38	3.82	4.27	4.27	-0.45	3.88	4.45	-0.57	3.79	4.22	-0.43	3.78	4.22	-0.44	3.49	4.29	4.29	4.06	-1.15

ตาราง 31 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		30,001 ขึ้นไป							
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ						
9. มีการประกาศแจ้งก่อนที่ ขบวนรถจะเข้าเทียบสถานี	3.75	4.37	-0.63	3.72	4.31	-0.59	3.71	4.35	-0.64	3.73	4.21	-0.48	3.92	4.39	-0.47	3.69	4.34	-0.65
ต่อไปอย่างพอเหมาะ	3.46	4.20	-0.74	3.43	4.23	-0.80	3.52	4.33	-0.81	3.48	4.15	-0.67	3.42	4.22	-0.80	3.34	4.20	-0.86
รวม	3.46	4.20	-0.74	3.43	4.23	-0.80	3.52	4.33	-0.81	3.48	4.15	-0.67	3.42	4.22	-0.80	3.34	4.20	-0.86
ผลรวมของคุณภาพการบริการทั้ง 5	3.	4.17	-0.69	3.43	4.22	-0.79	3.52	4.27	-0.75	3.42	4.06	-0.64	3.41	4.16	-0.75	3.38	4.17	-0.79
ค่า																		
ตาม																		

โดยกำหนดให้

P = การรับรู้

E = ความคาดหวัง

SQ = คุณภาพการบริการ

จากตาราง 31 คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยเกิดความแตกต่างไปตามระดับรายได้ต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความแตกต่าง -0.69 ระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความแตกต่าง -0.79 ระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความแตกต่าง -0.75 ระดับรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความแตกต่าง -0.64 ระดับรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความแตกต่าง -0.75 และระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความแตกต่าง -0.79 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีระดับรายได้ 20,001-25,000 บาท มีสูงที่สุด และ ประกอบอาชีพระดับรายได้ 10,001-15,000 บาทและ 30,001 บาทขึ้นไปมีต่ำที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

ด้านภาพลักษณ์ (tangible) พบว่าคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามระดับรายได้ต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยระดับรายได้ที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป โดยมีความแตกต่างกัน -0.85 และระดับรายได้ที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ 20,001-25,000 บาท โดยมีความแตกต่าง -0.48 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ด้านภาพลักษณ์ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในผู้ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาทมีสูงที่สุด และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปมีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและดูเหมาะสม ส่วนข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่คือ แผ่นพับและเอกสารของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร มีการออกแบบที่น่าสนใจ

ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) พบว่าคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามระดับรายได้ต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งระดับรายได้ที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือ 15,001-20,000 บาท โดยมีความแตกต่างกัน -0.76 และระดับรายได้ที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ 20,001-25,000 บาท โดยมีความแตกต่าง

-0.58 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ด้านความน่าเชื่อถือ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-25,000 บาทมีสูงที่สุด และระดับรายได้ 15,001-20,000 บาทมีต่ำสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ เวลาเปิดปิดและเวลาเดินรถเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบภาระของผู้โดยสารก่อนเข้าใช้การบริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร

ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามระดับรายได้ต่าง ๆ ซึ่งระดับรายได้ที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือ 10,001-15,000 บาท โดยมีความแตกต่าง -1.00 และระดับรายได้ที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ 20,001-25,000 บาท โดยมีความแตกต่าง -0.81 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-25,000 บาทมีสูงที่สุด และระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท มีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการที่สูงโดยส่วนใหญ่ คือ เวลาทำการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำโดยส่วนใหญ่ คือ สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกในการเชื่อมต่อไปยังขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมล์รถไฟฟ้า BTS และเรือโดยสาร

ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามระดับรายได้ต่าง ๆ ซึ่งระดับรายได้ที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือ 10,001-15,000 บาท โดยมีความแตกต่าง -0.90 และระดับรายได้ที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001-25,000 บาท โดยมีความแตกต่าง -0.74 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทและ 20,001-25,000 บาทมีมากที่สุด และระดับรายได้ 10,001-

15,000 บาทมีค่าที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูง ส่วนใหญ่ คือ เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร พนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้ ขณะที่ข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่คือ ภายในสถานีและรถไฟฟ้ามีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น

ด้านความเอาใจใส่ (empathy) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร เกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามระดับรายได้ต่าง ๆ ซึ่งระดับรายได้ที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุด คือ 30,001 บาทขึ้นไป โดยมีความแตกต่าง -0.86 และระดับรายได้ที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ 20,001-25,000 บาท โดยมีความแตกต่าง -0.67 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านความเอาใจใส่ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 20,001-25,000 บาทมีสูงที่สุด และระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปมีค่าที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ มีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบอย่างชัดเจน และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่คือ เอกสารและแผนพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย

และเมื่อนำมาพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นว่า ความแตกต่างที่เกิดขึ้นของความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการมีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.88 และด้านการภาพลักษณ์แตกต่างกันน้อยที่สุด -0.55 ระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการมีความแตกต่างกันมากที่สุด -1.00 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.61 ระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการมีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.84 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.64 ระดับรายได้ 20,001-15,000 บาท ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.81 และด้านภาพลักษณ์แตกต่างกันน้อยที่สุด -0.48 ระดับรายได้ 25,001-30,000 บาท ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.85 และด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.62 และระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการมีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.98 และด้านความน่าเชื่อถือมีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.64

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทุกระดับรายได้ มีความเห็นว่า ด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงสุดคือด้านภาพลักษณ์ นอกจาก ระดับรายได้ 25,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพการบริการสูงสุดในขณะที่ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ทุกระดับรายได้มีความเห็นตรงกันว่ามีคุณภาพการบริการที่ต่ำที่สุด

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามความถี่บ่อยในการโดยสาร

จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริการรถไฟฟ้ามหานคร แสดงรายละเอียดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจำแนกตามความถี่บ่อยในการโดยสารได้ ดังนี้ (ตาราง 32)

ตาราง 32

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการของไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามความถี่บ่อยในการใช้งาน

	น้อยกว่า 10 เท่า			10-19 เท่า			20-29 เท่า			30 เท่าขึ้นไป		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
ด้านภาพลักษณ์ (tangibles)												
1. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการออกแบบที่ทันสมัย	3.49	4.11	-0.62	3.38	4.04	-0.66	3.39	3.85	-0.46	3.36	3.87	-0.51
2. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีการดูแลรักษาความสะอาด ที่ดี	3.79	4.29	-0.50	3.64	4.25	-0.61	3.70	4.14	-0.44	3.79	4.19	-0.40
3. สถานีรถไฟฟ้ามหานครมีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน	3.61	4.16	-0.55	3.35	4.11	-0.76	3.49	4.03	-0.54	3.60	4.12	-0.52
4. มีป้ายบอกข้อมูลทางออกที่ชัดเจน	3.61	4.25	-0.64	3.53	4.28	-0.75	3.65	4.16	-0.51	3.72	4.12	-0.40
5. เครื่องขายตั๋วอัตโนมัติและประตูเก็บค่าโดยสาร อัตโนมัติ มีความสะดวกและดูทันสมัย	3.53	4.21	-0.68	3.43	4.07	-0.64	3.46	4.01	-0.55	3.66	3.94	-0.28
6. ขบวนรถมีการออกแบบที่ทันสมัย	3.43	4.05	-0.62	3.39	3.92	-0.53	3.18	3.91	-0.73	3.22	3.96	-0.74
7. ขบวนรถมีการดูแลรักษาความสะอาดที่ดี	3.77	4.32	-0.55	3.67	4.28	-0.61	3.61	4.11	-0.50	3.81	4.13	-0.32
8. ขบวนรถมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.25	4.06	-0.81	3.03	3.99	-0.96	3.11	3.85	-0.74	3.18	3.87	-0.69

ตาราง 32 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ	น้อยกว่า 10 เทียว			10-19 เทียว			20-29 เทียว			30 เทียวขึ้นไป		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
9. ห้อออกบัตรโดยสารมีการออกแบบที่ทันสมัย และมี ความสะดวกในการใช้บริการ	3.27	4.01	-0.74	3.22	3.88	-0.66	3.27	3.97	-0.70	3.22	3.82	-0.60
10. การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และดูเหมาะสม	3.66	3.97	-0.31	3.67	3.74	-0.07	3.70	3.85	-0.15	3.76	3.84	-0.08
11. เอกสารและแผ่นพับของรถไฟฟ้ามหานคร มีการ ออกแบบที่น่าสนใจ	3.05	3.76	-0.71	2.85	3.76	-0.91	2.87	3.62	-0.75	2.96	3.63	-0.67
รวม	3.49	4.11	-0.62	3.38	4.03	-0.65	3.40	3.96	-0.56	3.48	3.95	-0.47
ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability)												
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการ ดูแลความปลอดภัยทั่วไปในสถานีและขบวนรถ	3.33	4.21	-0.88	3.31	4.12	-0.81	3.39	4.11	-0.72	3.39	4.07	-0.67
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการ ตรวจสอบการผู้โดยสารก่อนเข้าใช้บริการรถไฟฟ้า มหานคร	3.23	4.11	-0.88	3.18	4.15	-0.97	3.11	3.92	-0.81	3.04	4.03	-0.99

ตาราง 32 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	น้อยกว่า 10 เดือน			10-19 เดือน			20-29 เดือน			30 เดือนขึ้นไป		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความน่าเชื่อถือด้าน ความถูกต้องในการออกบัตรโดยสารและการแลกเปลี่ยน	3.68	4.28	-0.60	3.60	4.21	-0.61	3.59	4.14	-0.55	3.82	4.07	-0.25
4. เจ้าหน้าที่ควบคุมความน่าเชื่อถือในการควบคุม การเดินรถให้ปลอดภัยและแม่นยำ	3.83	4.42	-0.59	3.86	4.40	-0.54	3.73	4.33	-0.60	3.76	4.33	-0.57
5. เวลาเปิด/ปิด และเวลาเดินรถ เป็นไปตามเวลาที่ กำหนด	3.85	4.27	-0.42	3.72	4.27	-0.55	3.57	4.10	-0.53	3.70	4.03	-0.33
รวม	3.58	4.26	-0.68	3.53	4.23	-0.70	3.48	4.12	-0.64	3.54	4.11	-0.57
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility)												
1. สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าพื้ตามหาครสถานีต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม และสะดวกต่อการใช้บริการ	3.36	4.42	-1.06	3.29	4.44	-1.15	3.24	4.24	-1.00	3.36	4.30	-0.94
2. สถานีต่าง ๆ มีความสะดวกในการเชื่อมต่อไปยัง ขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมย์รถไฟฟ้า BTS และเรือโดยสาร	3.31	4.47	-1.16	3.33	4.27	-0.94	3.37	4.34	-0.97	3.39	4.22	-0.83

ตาราง 32 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	น้อยกว่า 10 เทียว						10-19 เทียว						20-29 เทียว						30 เทียวขึ้นไป					
	P		E		SQ		P		E		SQ		P		E		SQ		P		E		SQ	
3. เวลาทำการของรถไฟฟ้ามาตรฐานเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.56	4.29	-0.73	3.55	4.35	-0.80	3.63	4.23	-0.60	3.69	4.21	-0.52												
4. การเดินรถแต่ละเที่ยวไม่ทิ้งระยะห่างกันมากเกินไป	3.53	4.29	-0.76	3.33	4.28	-0.95	3.46	4.28	-0.82	3.34	4.06	-0.72												
5. ปริมาณผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	3.30	4.28	-0.98	3.25	4.26	-1.01	3.38	4.10	-0.72	3.00	4.22	-1.22												
6. จำนวนเครื่องขยตัวอัตโนมัติเพียงพอต่อการให้บริการ	3.20	4.26	-1.06	3.12	4.11	-0.99	3.27	4.06	-0.79	3.16	4.06	-0.90												
7. พนักงานจะไม่มีงานยุ่งเกินกว่าจะตอบสนองการขอร้องจากผู้เข้ามาใช้บริการ	3.38	4.16	-0.78	3.38	4.11	-0.73	3.34	4.19	-0.85	3.46	4.09	-0.63												
รวม	3.38	4.31	-0.93	3.32	4.26	-0.94	3.38	4.21	-0.83	3.34	4.17	-0.83												
ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance)																								
1. เมื่อผู้ใช้บริการสงสัยปัญหาเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้ามาตรฐานพนักงานจะสามารถตอบข้อสงสัยได้	3.66	4.31	-0.65	3.63	4.28	-0.65	3.63	4.13	-0.50	3.75	4.09	-0.34												

ตาราง 32 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	น้อยกว่า 10 เทียว			10-19 เทียว			20-29 เทียว			30 เทียวขึ้นไป		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความละเอียด	3.17	4.09	-0.92	3.11	4.12	-1.01	291	4.11	-1.20	3.03	4.03	-1.00
3. เจ้าหน้าที่ห้องออกบัตรโดยสารมีความสุภาพในการให้บริการชายตัวและเลขหรือหญิง	3.63	4.25	-0.62	3.57	4.36	-0.79	3.67	4.11	-0.44	3.73	4.16	-0.43
4. ภายในสถานีและรถไฟที่มีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.62	4.38	-0.76	3.46	4.47	-1.01	3.49	4.27	-0.78	3.51	4.12	-0.61
5. ภายในสถานีและรถไฟมีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.27	4.44	-1.17	3.20	4.36	-1.16	3.20	4.29	-1.09	3.28	4.13	-0.85
6. มีการดูแลและรักษาความปลอดภัยที่นำไว้วางใจ	3.44	4.39	-0.95	3.45	4.35	-0.90	3.44	4.22	-0.78	3.37	4.06	-0.69
7. เมื่อใช้รถไฟฟ้ามหานครจะมีความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง	3.68	4.40	-0.72	3.60	4.34	-0.74	3.76	4.33	-0.57	3.75	4.27	-0.52
รวม	3.49	4.32	-0.83	3.43	4.33	-0.90	3.44	4.21	-0.77	3.49	4.12	-0.63
ด้านความเอาใจใส่ (empathy)												
1. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ	3.50	4.29	-0.79	3.53	4.30	-0.77	3.47	4.19	-0.72	3.54	4.07	-0.53
เสมอ												

ตาราง 32 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	น้อยกว่า 10 เทียบ			10-19 เทียบ			20-29 เทียบ			30 เทียบขึ้นไป		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
	2. ในสถานีรถไฟที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ลิฟต์สำหรับผู้พิการ	3.30	4.25	-0.95	3.56	4.29	-0.73	3.35	4.11	-0.76	3.42	4.13
3. ในรถไฟที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ เช่น ที่ยึด จักรเบรคเงินผู้พิการ และที่นั่งสำรองสำหรับภิกษุ คนชรา และสตรีมีครรภ์	3.24	4.16	-0.92	3.38	4.21	-0.83	3.22	4.06	-0.85	3.24	4.03	-0.79
4. เมื่อถูกคัดค้านหนึ่งประสบบัญหาทาง รฟม. จะแสดงความสนใจในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง	3.27	4.26	-0.99	3.21	4.23	-1.02	3.20	4.19	-0.99	3.34	4.19	-0.85
5. เมื่อผู้โดยสารประสบปัญหาในการใช้ประตูเก็บค่าโดยสาร เจ้าหน้าที่จะแสดงความช่วยเหลือหรือให้ ออกทางพิเศษ	3.44	4.27	-0.83	3.50	4.26	-0.76	3.54	4.20	-0.66	3.69	4.01	-0.32
6. เอกสารและแผ่นพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย	3.14	4.07	-0.93	2.99	4.16	-1.17	2.95	4.18	-1.23	3.15	3.88	-0.73
7. ป้ายบอกทางและวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีรายละเอียดเพียงพอและเข้าใจง่าย	3.47	4.28	-0.81	3.44	4.30	-0.86	3.51	4.23	-0.72	3.40	4.19	-0.79

ตาราง 32 (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	น้อยกว่า 10 เทียบ			10-19 เทียบ			20-29 เทียบ			30 เทียบขึ้นไป		
	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ	P	E	SQ
8. มีการประกาศชื่อสถานที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบที่ ชัดเจน	3.84	4.38	-0.54	3.77	4.26	-0.49	3.63	4.24	-0.61	4.07	4.24	-0.17
9. มีการประกาศแจ้งก่อนที่ขบวนรถจะเข้าเทียบสถานี ต่อไปอย่างพอเหมาะ	3.79	4.39	-0.61	3.67	4.28	-0.61	3.68	4.30	-0.62	3.87	4.28	-0.41
รวม	3.44	4.26	-0.82	3.45	4.25	-0.80	3.40	4.19	-0.79	3.52	4.12	-0.60
ผลรวมของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน	3.47	4.24	-0.77	3.41	4.20	-0.79	3.41	4.12	-0.71	3.47	4.08	-0.61

โดยกำหนดให้

P = การรับรู้

E = ความคาดหวัง

SQ = คุณภาพการบริการ

จากตาราง 32 คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยเกิดความแตกต่างไปตามความถี่บ่อยในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถไฟฟ้ามหานครน้อยกว่า 10 เทียบต่อเดือนมีความแตกต่าง -0.77 10-19 เทียบต่อเดือน มีความแตกต่าง -0.79 20-29 เทียบต่อเดือน มีความแตกต่าง -0.71 และ 30 เทียบขึ้นไป มีความแตกต่าง -0.61 และ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งใช้รถไฟฟ้ามหานคร 30 เทียบต่อเดือนขึ้นไปมีสูงที่สุด และ 10-19 เทียบต่อเดือนมีต่ำที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

ด้านภาพลักษณ์ (tangible) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามความถี่บ่อยในการโดยสารรถไฟฟ้ามหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยความถี่บ่อยในการโดยสารที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือ 10-19 เทียบต่อเดือน โดยมีความแตกต่างกัน -0.65 และความถี่บ่อยในการโดยสารที่มีความถี่บ่อยน้อยที่สุดคือ 30 เทียบขึ้นไป โดยมีความแตกต่าง -0.47 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านภาพลักษณ์ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร 30 เทียบต่อเดือนขึ้นไปมีสูงที่สุด และ 10-19 เทียบต่อเดือนมีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและดูเหมาะสม ส่วนข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่กระจายกันไปตามความถี่บ่อยในการโดยสารต่าง ๆ

ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามระดับความถี่บ่อยในการโดยสารรถไฟฟ้ามหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งความถี่บ่อยในการโดยสารที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือ 10-19 เทียบต่อเดือน โดยมีความแตกต่างกัน -0.70 และความถี่บ่อยในการโดยสารที่มีความถี่บ่อยน้อยที่สุดคือ 30 เทียบต่อเดือนขึ้นไป โดยมีความแตกต่าง -0.57 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านความน่าเชื่อถือ ตามความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครเดือนละ 30 เทียบขึ้นไปมีสูงที่สุด และเดือนละ 10-19 เทียวนต่ำสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือ เวลาเปิดปิดและเวลาเดินรถเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำ ส่วนใหญ่คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบภาระของผู้โดยสารก่อนเข้าใช้การบริการรถไฟฟ้ามหานคร

ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ (responsibility) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปความถี่บ่อยในการโดยสารรถไฟฟ้ามหานครซึ่งระดับความถี่บ่อยที่ใช้บริการที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือ 10-19 เทียบต่อเดือน โดยมีความแตกต่าง -0.94 และความถี่บ่อยในการโดยสารที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ 20-29 เทียบต่อเดือนและ 30 เทียบต่อเดือนขึ้นไป โดยมีความแตกต่าง -0.83 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครเดือนละ 20-29 เทียบและเดือนละ 20 เทียบขึ้นไปมีสูงที่สุด และเดือนละ 10-19 เทียวนต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการที่สูง โดยส่วนใหญ่ คือ เวลาทำการของรถไฟฟ้ามหานครเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำโดยส่วนใหญ่จะกระจายกันไปตามความถี่บ่อยในการโดยสารต่าง ๆ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ (assurance) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครเกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามความถี่บ่อยในการโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งความถี่บ่อยในการโดยสารที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือ 10-19 เทียบต่อเดือน โดยมีความแตกต่าง -0.90 และความถี่บ่อยในการโดยสารที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ 30 เทียบต่อเดือนขึ้นไป โดยมีความแตกต่าง -0.63 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครเดือนละ 30 เทียบขึ้นไปมีสูงที่สุด และเดือนละ 10-19 เทียวนต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการที่สูงและต่ำส่วนใหญ่จะกระจายไปตามความถี่บ่อยในการโดยสารที่ต่างกัน

ด้านความเอาใจใส่ (empathy) พบว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร เกิดความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันไปตามความถี่บ่อยในการโดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ซึ่งความถี่บ่อยในการโดยสารที่มีความแตกต่างโดยรวมมากที่สุดคือ น้อยกว่า 10 เที่ยวต่อเดือน โดยมีความแตกต่าง -0.82 และความถี่บ่อยในการโดยสารที่มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ 30 เที่ยวต่อเดือนขึ้นไป โดยมีความแตกต่าง -0.60 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ด้านความเอาใจใส่ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเดือนละ 30 เที่ยวขึ้นไปมีสูงที่สุด และน้อยกว่าเดือนละ 10 เที่ยวมีต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีคุณภาพการบริการสูงส่วนใหญ่ คือมีการประกาศชื่อสถานีที่ขบวนรถกำลังจะเข้าเทียบอย่างชัดเจน และข้อที่มีคุณภาพการบริการต่ำส่วนใหญ่คือ เอกสารและแผนพับมีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและเข้าใจง่าย และเมื่อถูกคัดค้านหนึ่งประสบปัญหาทาง รฟม. จะแสดงความสนใจในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง

และเมื่อนำมาพิจารณาโดยรวมแล้ว จะเห็นว่า ความแตกต่างที่เกิดขึ้นของความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งใช้บริการน้อยกว่าเดือนละ 10 เที่ยว ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.93 และด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกันน้อยที่สุด -0.62 10-19 เที่ยวต่อเดือน ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.94 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.65 20-29 เที่ยวต่อเดือน ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.83 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.56 และ 30 เที่ยวต่อเดือนขึ้นไป ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด -0.83 และด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด -0.47 ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงความถี่บ่อยในการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร มีความเห็นตรงกันว่า ด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงที่สุดคือด้านภาพลักษณ์ และในขณะที่ด้านที่มีคุณภาพการบริการต่ำสุดทุกช่วงมีความเห็นว่าด้านความรับผิดชอบในการให้บริการมีคุณภาพการบริการที่ต่ำที่สุด

ตอนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร โดยใช้

Kano's Methods

ผลจากการประเมินคุณภาพการบริการผ่านความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ แสดงตามตาราง 33

ตาราง 33

การสรุปผลการเก็บรวบรวมข้อมูลผลความคาดหวังในการบริการของรถไฟฟ้ามหานครตามวิธีการของคานโอ

ข้อ	ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	A	M	O	R	Q	I	รวม	เกรด
1	มีการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย	124	61	101	-	1	113	400	A
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บันไดเลื่อน หรือ ลิฟต์	73	137	115	3	2	70	400	M
3	มีสัญญาณเตือน และทางออกฉุกเฉิน	42	164	101	2	2	89	400	M
4	มีบริการเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติ	85	136	64	3	2	110	400	M
5	มีการติดป้ายบอกทางลงรถไฟฟ้ามหานครและป้ายบอกทางออกที่ชัดเจน	54	163	92	1	2	88	400	M
6	มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัย	48	158	86	7	2	99	400	M

ตาราง 33 (ต่อ)

ข้อ	ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	A	M	O	R	Q	I	รวม	เกรด
7	มีการให้บริการห้องนำภายใน สถานี	122	90	76	5	1	106	400	A
8	พนักงานของรถไฟฟ้ามหา นครมี การแต่งกายที่ดูสะอาด เรียบร้อย	110	90	137	2	-	61	400	O
9	มีการตรวจสิ่งของสัมภาระ ก่อนเข้าไปภายในตัวอาคาร สถานี	36	84	31	13	3	233	400	I
10	มีการดูแลรักษาความสะอาด อาคารสถานีและภายใน รถไฟฟ้ามหานครเป็นอย่างดี	56	115	163	-	-	66	400	O
11	สถานีรถไฟฟ้ามหานครมี ที่ตั้ง อยู่ใกล้กับเส้นทางเชื่อมต่อ ไปสู่ระบบขนส่งมวลชน ประเภทอื่น	94	97	144	-	2	63	400	O
12	บริการรับแลกเหรียญที่ห้อง ออกตั๋ว	79	111	65	3	1	141	400	I
13	มีการประกาศบอกก่อนถึง สถานีถัดไป	74	139	104	3	2	78	400	M
14	มีห้างร้านมาเปิดให้บริการ ภายในสถานี	132	15	20	8	-	225	400	I

จากตาราง 33 คำถามด้านความคาดหวังในการบริการทั้ง 14 ข้อ สามารถสรุป
ออกมาได้ดังนี้

1. ข้อที่เป็นประเภทดึงดูด (A: attractive) มี 2 ข้อ
2. ข้อที่เป็นประเภทต้องเป็น (M: must be) มี 6 ข้อ
3. ข้อที่เป็นประเภท 1 มิติ (O: one dimensional) มี 3 ข้อ

4. ข้อที่เป็นประเภทไม่สนใจ (I: indifferent) มี 3 ข้อ

5. ส่วนข้อที่เป็นประเภทกลับกัน (R: reversal) และประเภทไม่แน่ใจ (Q: questionable) ไม่มี ซึ่งประเภทต่าง ๆ มีความหมายดังนี้

A = ดึงดูด (attractive) ซึ่งหมายถึง ชี้ให้เห็นถึงเนื้อที่ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น ถ้าหากผลิตภัณฑ์มีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น แต่จะรู้สึกไม่พอใจ ถ้าหากว่าสินค้ามีประโยชน์ใช้สอยน้อยลง

M = ต้องเป็น (must-be) หมายถึง ลักษณะความไม่พึงพอใจของลูกค้า เมื่อผลิตภัณฑ์เน้นประโยชน์ใช้สอยน้อยลง แต่ความพึงพอใจของลูกค้า ก็ไม่สูงขึ้นไปกว่าระดับปกติ ไม่ว่าผลิตภัณฑ์จะเน้นประโยชน์ใช้สอยมากเพียงไรก็ตาม

O = หนึ่งมิติ (one-dimensional) หมายถึง ความต้องการที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะมีสัดส่วนแปรผันตามความรับผิดชอบ กล่าวคือ ยิ่งมีความรับผิดชอบมากเท่าไร ระดับความพึงพอใจก็จะสูงตามไปเท่านั้น แต่ในทางกลับกัน หากมีความรับผิดชอบที่ต่ำเท่าไร ความพึงพอใจก็จะต่ำลงเช่นกัน

I = ไม่สนใจ (indifferent) คือ ความรู้สึกไม่ยินดียินร้ายต่อองค์ประกอบของคุณภาพต่าง ๆ

R = กลับกัน (reversal) หมายถึง การตัดสินใจล่วงหน้าเกี่ยวกับการเน้นหรือไม่เน้นประโยชน์ใช้สอยมักจะกลับกันกับที่ลูกค้ารู้สึก

Q = ไม่แน่ใจ (questionable) หมายถึง มีข้อขัดแย้งกันประการหนึ่งในคำตอบที่ลูกค้าตอบคำถาม

โดยสรุปออกมาได้ทั้ง 4 ประเภทสามารถนำมาเขียนสรุปความคาดหวังในการบริการของรถไฟฟ้ามหานครได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 34

สรุปผลความคาดหวังในการบริการ โดยแยกตามประเภทตามวิธีการของคาโน

	ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	รวม	เกรด	ประเภท
1	มีการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย	124	A	เป็นสิ่งดึงดูดผู้ใช้บริการ
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บันไดเลื่อน หรือ ลิฟต์	137	M	เป็นสิ่งจำเป็นต้องมี
3	มีสัญญาณเตือน และทางออกฉุกเฉิน	164	M	เป็นสิ่งจำเป็นต้องมี
4	มีบริการเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติ	136	M	เป็นสิ่งจำเป็นต้องมี
5	มีการติดป้ายบอกทางลงรถไฟฟ้ามหานคร และป้ายบอกทางออกที่ชัดเจน	163	M	เป็นสิ่งจำเป็นต้องมี
6	มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัย	158	M	เป็นสิ่งจำเป็นต้องมี
7	มีการให้บริการห้องน้ำภายในสถานี	122	A	เป็นสิ่งดึงดูดผู้ใช้บริการ
8	พนักงานของรถไฟฟ้ามหานครมี การแต่งกายที่ดูสะอาดเรียบร้อย	137	O	เป็นสิ่งที่ยังมีมาก ความพึงพอใจก็มากตาม
9	มีการตรวจสอบสิ่งของสัมภาระก่อนเข้าไปภายในตัวอาคารสถานี	233	I	เป็นสิ่งที่ไม่สนใจ
10	มีการดูแลรักษาความสะอาดอาคารสถานีและภายในรถไฟฟ้ามหานครเป็นอย่างดี	163	O	เป็นสิ่งที่ยังมีมาก ความพึงพอใจก็มากตาม
11	สถานีรถไฟฟ้ามหานครมี ที่ตั้งอยู่ใกล้กับเส้นทางเชื่อมต่อไปสู่ระบบขนส่งมวลชนประเภทอื่น	144	O	เป็นสิ่งที่ยังมีมาก ความพึงพอใจก็มากตาม
12	บริการรับแลกเหรียญที่ห้องออกตั๋ว	141	I	เป็นสิ่งที่ไม่สนใจ
13	มีการประกาศบอกก่อนถึงสถานีถัดไป	139	M	เป็นสิ่งจำเป็นต้องมี
14	มีห้างร้านมาเปิดให้บริการภายในสถานี	225	I	เป็นสิ่งที่ไม่สนใจ

จากตาราง 34 เป็นการแปลความหมายของการแบ่งประเภทผลการหาคุณภาพของการบริการตามวิธีการของคาโน โดยเป็นการแปลความหมายของผลที่ได้ของแต่ละ

จากตาราง 34 เป็นการแปลความหมายของการแบ่งประเภทผลการหาคุณภาพของการบริการตามวิธีการของคานัน โดยเป็นการแปลความหมายของผลที่ได้ของแต่ละข้อความคาดหวังของผู้บริโภค โดยเมื่อเรานำมาแปลความหมายเป็นรายชื่อ จะได้ความหมายดังนี้

1. การที่สถานีและรถไฟฟ้ามีพนักงานมีการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ
2. การที่สถานีรถไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นบันไดเลื่อนและลิฟต์ เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการลูกค้า
3. การที่สถานีและรถไฟฟ้ามีสัญญาณเตือนและทางออกฉุกเฉิน เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการลูกค้า
4. การที่สถานีรถไฟฟ้ามีการให้บริการเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติ เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการลูกค้า
5. การที่สถานีรถไฟฟ้ามีการติดป้ายบอกทางลงรถไฟฟ้าและป้ายบอกทางออกที่ชัดเจน เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการลูกค้า
6. การที่รถไฟฟ้ามีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลตรวจตรารักษาความปลอดภัย เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการลูกค้า
7. การที่รถไฟฟ้ามีการให้บริการห้องน้ำภายในสถานี เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ
8. การที่พนักงานของรถไฟฟ้ามีการแต่งการที่ดูสะอาดเรียบร้อย เป็นสิ่งที่ถ้าหากว่ามีบริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเพิ่มมากขึ้นด้วย
9. การที่ทางรถไฟฟ้ามีการจัดให้มีการตรวจสอบสัมภาระก่อนเข้าใช้บริการในสถานีรถไฟฟ้า เป็นสิ่งที่ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
10. การที่มีการดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานีและภายในรถไฟฟ้า เป็นสิ่งที่ถ้าหากว่ามีแล้วความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเพิ่มมากขึ้นด้วย
11. การที่รถไฟฟ้ามีสถานีที่ตั้งอยู่ใกล้กับเส้นทางเชื่อมต่อไปสู่ขนส่งมวลชนประเภทอื่น เป็นสิ่งที่ถ้าหากว่ามีแล้วความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเพิ่มมากขึ้นด้วย

12. การที่มีการให้บริการรับแลกเหรียญที่ออกตัว เป็นสิ่งที่ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

13. การที่มีการประกาศบอกล่วงหน้าก่อนขบวนรถจะเข้าเทียบสถานีต่อไป เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการลูกค้า

14. การที่มีห้างร้านมาเปิดให้บริการในสถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร เป็นสิ่งที่ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

และเมื่อเรานำมาจัดหมวดหมู่ประเภทของความพึงพอใจในการให้บริการได้ ได้ออกมาดังนี้ (ตาราง 35)

ตาราง 35

การจัดหมวดหมู่ความคาดหวังตามประเภทของความพึงพอใจตามวิธีการของคานโ

ประเภท	ความต้องการ
ประเภทดึงดูด (A: attractive)	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย 2. มีการให้บริการห้องน้ำภายในสถานี
ประเภทต้องเป็น (M: must be)	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บันไดเลื่อน หรือ ลิฟต์ 2. มีสัญญาณเตือน และทางออกฉุกเฉิน 3. มีบริการเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติ 4. มีการติดป้ายบอกทางลงรถไฟฟ้าฟ้ามหานครและป้ายบอกออกที่ชัดเจน 5. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัย 6. มีการประกาศบอกก่อนถึงสถานีถัดไป
ประเภท 1 มิติ (O: one dimensional)	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมี การแต่งกายที่ดูสะอาดเรียบร้อย 2. มีการดูแลรักษาความสะอาดอาคารสถานีและภายในรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเป็นอย่างดี 3. สถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมี ที่ตั้งอยู่ใกล้กับเส้นทางเชื่อมต่อ ไปสู่ระบบขนส่งมวลชนประเภทอื่น
ประเภทไม่สนใจ (I: indifferent)	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการตรวจสอบสิ่งของสัมภาระก่อนเข้าไปภายในตัวอาคารสถานี 2. บริการรับแลกเหรียญที่ห้องออกตัว 3. มีห้างร้านมาเปิดให้บริการภายในสถานี



จากตาราง 35 เป็นการสรุปผลตามความพึงพอใจประเภทต่าง ๆ โดยการจัดเรียงเป็นหมวดหมู่ตามประเภทความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

นอกจากการสรุปผลข้างต้นแล้ว ค่าต่าง ๆ ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตาราง 43 ยังสามารถนำมาใช้คำนวณเพื่อประเมินหาสิ่งที่สร้างความพึงพอใจหรือเพิ่มความพึงพอใจและสิ่งที่จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าลดลงเมื่อไม่มีสิ่งนั้นอยู่ได้อีกด้วย โดยเป็นไปตามสูตรคำนวณดังต่อไปนี้ (Walden, 1993, p. 18)

การประเมินที่จะทำให้ค่าความพึงพอใจดีขึ้น (better)

$$\text{Better} = \frac{A + O}{A + O + M + I}$$

การประเมินที่จะทำให้ความพึงพอใจลดลง (worse)

$$\text{Worse} = -\frac{A + O}{A + O + M + I}$$

ซึ่งสามารถแสดงผลการประเมินค่าความพึงพอใจที่ดีขึ้นหรือลดลงจากการคำนวณตามสูตรดังกล่าวได้ดังต่อไปนี้ (ตาราง 36)

ตาราง 36

ผลของการประเมินค่าความพึงพอใจที่ดีขึ้นหรือลดลงซึ่งคำนวณตามผลจากความต้องการของผู้ใช้บริการ

ความต้องการของลูกค้า	A	M	O	I	การประเมินที่จะทำให้ค่าความพึงพอใจดีขึ้น (better)	การประเมินที่จะทำให้ความพึงพอใจลดลง (worse)
1 มีการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย	124	61	101	113	0.56	-0.41
2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บันไดเลื่อน หรือ ลิฟต์	73	137	115	70	0.48	-0.64
3 มีสัญญาณเตือน และทางออกฉุกเฉิน	42	164	101	89	0.36	-0.67
4 มีบริการเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติ	85	136	64	110	0.38	-0.51
5 มีการติดป้ายบอกทางรถไฟฟ้ามหานครและป้ายบอกออกที่ชัดเจน	54	163	92	88	0.37	-0.64

ตาราง 36 (ต่อ)

ความต้องการของลูกค้า	A	M	O	I	การประเมินที่ จะทำให้ค่า ความพึงพอใจดี ขึ้น (better)	การประเมิน ที่จะทำให้ ความพึง พอใจลดลง (worse)
6 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอย ตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัย	48	158	86	99	0.34	-0.62
7 มีการให้บริการห้องน้ำภายในสถานี	122	90	76	106	0.50	-0.42
8 พนักงานของรถไฟฟ้ามหานครมี การ แต่งกายที่ดูสะอาดเรียบร้อย	110	90	137	61	0.62	-0.57
9 มีการตรวจสอบสิ่งของสัมภาระก่อนเข้าไป ภายในตัวอาคารสถานี	36	84	31	233	0.17	-0.30
10 มีการดูแลรักษาความสะอาดอาคาร สถานีและภายในรถไฟฟ้ามหานครเป็น อย่างดี	56	115	163	66	0.55	-0.70
11 สถานีรถไฟฟ้ามหานครมี ที่ตั้งอยู่ใกล้ กับเส้นทางเชื่อมต่อไปสู่ระบบขนส่ง มวลชนประเภทอื่น	95	97	144	63	0.60	-0.60
12 บริการรับแลกเหรียญที่ห้องออกตั๋ว	79	111	65	141	0.36	-0.44
13 มีการประกาศบอกก่อนถึงสถานีถัดไป	74	139	104	78	0.45	-0.62
14 มีห้างร้านมาเปิดให้บริการภายในสถานี	132	15	20	225	0.39	-0.09

จากตาราง 36 แสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ที่เมื่อการรถไฟฟ้ามหานครได้มีให้บริการแล้ว จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีเพิ่มมากขึ้นเพียงไร และหากการบริการนั้นไม่มี หรือไม่ดีเท่าที่ควร ความพึงพอใจของลูกค้าจะลดลงเพียงไร เมื่อดูจากรายการ 46 แล้วพบว่า การที่พนักงานของรถไฟฟ้ามหานครมีการแต่งกายที่ดูสะอาดเรียบร้อยทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุด 0.62 และการที่มีการจัดให้มีการตรวจสอบสัมภาระของผู้ที่จะเข้าใช้บริการภายในสถานีรถไฟฟ้ามหานคร ทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นน้อยที่สุดคือ 0.17 ในทางตรงกันข้าม การที่มีการดูแลความสะอาดภายในสถานีและภายในรถไฟฟ้า หากไม่มีการดำเนินการในส่วนนี้ หรือมี

การดำเนินการที่ไม่ดีเท่าที่ควรจะทำให้ความพึงพอใจลดลงมากที่สุดถึง -0.70 และการที่มีห้างร้านเข้ามาเปิดให้บริการภายในสถานี หากไม่มีการบริการส่วนนี้จะทำให้ความพึงพอใจลดลงน้อยที่สุด คือ -0.09

ตอนที่ 5 สรุปปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

จากการตอบแบบสอบถามของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สามารถแสดงรายละเอียดปริมาณการตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครได้ดังนี้ (ดูตาราง 37)

ตาราง 37

ปริมาณผู้ที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	52	13
ไม่แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	348	87
รวม	400	100

จากตาราง 37 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน มีผู้ที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และมีผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 348 คน คิดเป็นร้อยละ 87 และเมื่อทำการสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแล้ว สามารถแสดงออกมาได้ดังนี้ (ตาราง 38)

ตาราง 38

ค่าความถี่และร้อยละ โดยสรุปของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มขบวนและตู้โดยสารในเวลาเร่งด่วน	13	25.00
2. ขยายเส้นทางรถ	12	23.08
3. ควรมีห้องสุขาภายในตัวสถานี	5	9.62
4. การตรวจสอบภาระผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการมี ความหละหลวมมาก	4	7.69
5. ควรมีที่นั่งพักบริเวณชานชลา	3	5.77
6. แผนที่บอกเส้นทางในสถานีไม่ชัดเจนเท่าที่ควร	3	5.77
7. ควรมีลิฟต์โดยสารสำหรับคนธรรมดา	2	3.85
8. ควรมีร้านสะดวกซื้อในสถานี	1	1.92
9. ควรมีบริการน้ำดื่มสำหรับผู้ใช้บริการ	1	1.92
10. เครื่องขายตั๋วโดยสารอัตโนมัติ มีน้อยเกินไป	1	1.92
11. บางสถานีไม่มีทางเชื่อมต่อระหว่างทางออก 2 ด้าน เช่น สถานีสุทธิสาร	1	1.92
12. ควรมีป้ายประกาศกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ใช้ในสถานีที่ ชัดเจน	1	1.92
13. บางสถานีตั้งอยู่ในจุดที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	1	1.92
14. ควรให้มีการใช้บัตรโดยสารเดียวกันกับระบบ ขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้	1	1.92
15. เสียงแจ้งในสถานีไม่ชัดเจนเท่าที่ควร	1	1.92
16. ไม่มีถึงขยะในสถานี	1	1.92
17. ค่าบริการแพงเกินไป	1	1.92

จากตาราง 38 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรเพิ่มขบวนรถและตู้โดยสารในเวลาเร่งด่วนถึงร้อยละ 25 รองลงมาคืออยากให้มีการขยายเส้นทางเดินรถให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และควรมีการจัดห้องน้ำไว้บริการภายในสถานีตามลำดับ

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครแตกต่างกันไปตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังโดยจำแนกได้ดังนี้ (ตาราง 39-45)

ตาราง 39

การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามเพศ

ความคาดหวัง	เพศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	ชาย	4.00	0.42	-1.55	.123
	หญิง	4.07	0.46		
ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย	4.15	0.52	-1.93	.054*
	หญิง	4.25	0.50		
ด้านความรับผิดชอบในการ ให้บริการ	ชาย	4.22	0.46	-1.19	.235
	หญิง	4.28	0.53		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นใน การให้บริการ	ชาย	4.22	0.45	-1.72	.086
	หญิง	4.31	0.54		
ด้านความเอาใจใส่	ชาย	4.18	0.43	-1.62	.107
	หญิง	4.26	0.51		
ความคาดหวังโดยรวม	ชาย	4.13	0.37	-1.86	.063
	หญิง	4.22	0.44		

จากตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร
จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเพศชายและหญิงมีระดับความคาด-
หวังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ในภาพรวม ส่วน-
รายด้านทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบในการ
ให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ ประชาชน
ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเพศชายและหญิงมีระดับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 40

การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามอายุ

ความคาดหวัง	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	ต่ำกว่า 20 ปี	4.02	0.43	.477	.794
	21-30 ปี	4.03	0.56		
	31-40 ปี	4.04	0.39		
	41-50 ปี	4.09	0.33		
	51-60 ปี	4.05	0.22		
	61 ปีขึ้นไป	3.90	0.26		
ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่า 20 ปี	4.16	0.47	1.301	.263
	21-30 ปี	4.27	0.60		
	31-40 ปี	4.17	0.47		
	41-50 ปี	4.08	0.46		
	51-60 ปี	4.16	0.35		
	61 ปีขึ้นไป	4.17	0.35		
ด้านความรับผิดชอบในการ ให้บริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	4.21	0.52	1.127	.345
	21-30 ปี	4.28	0.62		
	31-40 ปี	4.30	0.42		
	41-50 ปี	4.12	0.35		
	51-60 ปี	4.24	0.30		
	61 ปีขึ้นไป	4.15	0.34		

ตาราง 40 (ต่อ)

ความคาดหวัง	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการ ให้บริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	4.25	0.51	1.781	.116
	21-30 ปี	4.28	0.63		
	31-40 ปี	4.33	0.42		
	41-50 ปี	4.07	0.36		
	51-60 ปี	4.30	0.31		
	61 ปีขึ้นไป	4.21	0.29		
ด้านความเอาใจใส่	ต่ำกว่า 20 ปี	4.22	0.50	.187	.968
	21-30 ปี	4.24	0.60		
	31-40 ปี	4.24	0.41		
	41-50 ปี	4.20	0.33		
	51-60 ปี	4.18	0.32		
	61 ปีขึ้นไป	4.17	0.14		
ความคาดหวังโดยรวม	ต่ำกว่า 20 ปี	4.16	0.42	.502	.775
	21-30 ปี	4.20	0.54		
	31-40 ปี	4.20	0.34		
	41-50 ปี	4.12	0.25		
	51-60 ปี	4.17	0.18		
	61 ปีขึ้นไป	4.10	0.14		

จากตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร
จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวมมีระดับความ
คาดหวังที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบใน
การให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ ประชา
ชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีระดับความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 41

การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความคาดหวัง	สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	โสด	4.04	0.49	.278	.782
	สมรส	4.03	0.35		
ด้านความน่าเชื่อถือ	โสด	4.25	0.54	2.555	.011*
	สมรส	4.12	0.45		
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ	โสด	4.29	0.54	2.171	.031*
	สมรส	4.19	0.41		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	โสด	4.30	0.56	2.060	.039*
	สมรส	4.21	0.39		
ด้านความเอาใจใส่	โสด	4.23	0.55	.761	.447
	สมรส	4.20	0.32		
ความคาดหวังโดยรวม	โสด	4.20	0.46	1.685	.093
	สมรส	4.14	0.29		

จากตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ในภาพรวม ประชาชนที่ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ มีระดับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ส่วนด้านภาพลักษณ์ด้านความเอาใจใส่ และความคาดหวังโดยรวม มีระดับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 42

การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามการประกอบอาชีพ

ความคาดหวัง	อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	รับราชการ	3.99	0.57	.874	.499
	รัฐวิสาหกิจ	4.01	0.21		
	บริษัทเอกชน	4.00	0.51		
	ธุรกิจส่วนตัว	4.02	0.43		
	นักเรียน/นักศึกษา	4.08	0.42		
	อื่น ๆ	4.14	0.34		
ด้านความน่าเชื่อถือ	รับราชการ	4.02	0.51	.616	.688
	รัฐวิสาหกิจ	4.23	0.26		
	บริษัทเอกชน	4.20	0.57		
	ธุรกิจส่วนตัว	4.23	0.55		
	นักเรียน/นักศึกษา	4.22	0.51		
	อื่น ๆ	4.17	0.41		
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ	รับราชการ	4.06	0.62	1.116	.351
	รัฐวิสาหกิจ	4.16	0.44		
	บริษัทเอกชน	4.26	0.54		
	ธุรกิจส่วนตัว	4.28	0.47		
	นักเรียน/นักศึกษา	4.27	0.48		
	อื่น ๆ	4.32	0.38		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	รับราชการ	4.01	0.49	1.188	.314
	รัฐวิสาหกิจ	4.24	0.30		
	บริษัทเอกชน	4.28	0.57		
	ธุรกิจส่วนตัว	4.31	0.46		

ตาราง 42 (ต่อ)

ความคาดหวัง	อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ด้านความเอาใจใส่	นักเรียน/นักศึกษา	4.29	0.52	.465	.802
	อื่น ๆ	4.26	0.43		
	รับราชการ	4.20	0.39		
	รัฐวิสาหกิจ	4.14	0.26		
	บริษัทเอกชน	4.21	0.56		
ด้านความเอาใจใส่	ธุรกิจส่วนตัว	4.27	0.49		
	นักเรียน/นักศึกษา	4.22	0.46		
	อื่น ๆ	4.27	0.34		
	รับราชการ	4.06	0.44		
ความคาดหวังโดยรวม	รับราชการ	4.06	0.44	.647	.664
	รัฐวิสาหกิจ	4.14	0.16		
	บริษัทเอกชน	4.17	0.48		
	ธุรกิจส่วนตัว	3.39	0.32		
	นักเรียน/นักศึกษา	4.20	0.40		
	อื่น ๆ	4.23	0.29		

จากตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามการประกอบอาชีพ พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมีระดับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 43

การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวัง	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	4.07	0.32	.828	.508
	มัธยมปลาย/ปวช.	3.98	0.30		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.96	0.41		
	ปริญญาตรี	4.04	0.51		
	ปริญญาโท	4.07	0.44		
ด้านความน่าเชื่อถือ	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	4.05	0.38	1.167	.325
	มัธยมปลาย/ปวช.	4.24	0.49		
	อนุปริญญา/ปวส.	4.14	0.42		
	ปริญญาตรี	4.19	0.56		
	ปริญญาโท	4.25	0.55		
ด้านความรับผิดชอบ ในการให้บริการ	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	4.20	0.35	.541	.706
	มัธยมปลาย/ปวช.	4.20	0.41		
	อนุปริญญา/ปวส.	4.21	0.43		
	ปริญญาตรี	4.27	0.52		
	ปริญญาโท	4.29	0.56		
ด้านการให้ความเชื่อ- มั่นในการให้บริการ	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	4.26	0.35	.560	.692
	มัธยมปลาย/ปวช.	4.23	0.44		
	อนุปริญญา/ปวส.	4.23	0.35		
	ปริญญาตรี	4.31	0.55		
	ปริญญาโท	4.24	0.55		
ด้านความเอาใจใส่	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	4.28	0.29	.410	.801
	มัธยมปลาย/ปวช.	4.19	0.38		
	อนุปริญญา/ปวส.	4.17	0.23		
	ปริญญาตรี	4.22	0.54		
	ปริญญาโท	4.25	0.53		

ตาราง 43 (ต่อ)

ความคาดหวัง	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	Sig.
ความคาดหวังโดยรวม	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	4.18	0.22	.440	.780
	มัธยมปลาย/ปวช.	4.15	0.30		
	อนุปริญญา/ปวส.	4.12	0.29		
	ปริญญาตรี	4.19	0.47		
	ปริญญาโท	4.21	0.44		

จากตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร
จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมี
ระดับความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน
ความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้าน
ความเอาใจใส่ ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีระดับความคาดหวังแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 44

การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามระดับรายได้

ความคาดหวัง	ระดับรายได้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท	4.05	0.40	1.939	.087
	10,001-15,000 บาท	4.08	0.47		
	15,001-20,000 บาท	4.07	0.41		
	20,001-25,000 บาท	3.88	0.54		
	25,001-30,000 บาท	4.06	0.43		
	30,001 บาทขึ้นไป	4.16	0.34		

ตาราง 44 (ต่อ)

ความคาดหวัง	ระดับรายได้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท	4.22	0.47	2.284	.046*
	10,001-15,000 บาท	4.24	0.47		
	15,001-20,000 บาท	4.34	0.39		
	20,001-25,000 บาท	4.07	0.61		
	25,001-30,000 บาท	4.12	0.52		
	30,001 บาทขึ้นไป	4.14	0.66		
ด้านความรับผิดชอบ ในการให้บริการ	ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท	4.24	0.46	1.890	.095
	10,001-15,000 บาท	4.32	0.41		
	15,001-20,000 บาท	4.36	0.44		
	20,001-25,000 บาท	4.16	0.62		
	25,001-30,000 บาท	4.27	0.59		
	30,001 บาทขึ้นไป	4.25	0.48		
ด้านการให้ความเชื่อ- มั่นในการให้บริการ	ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท	4.23	0.52	1.320	.255
	10,001-15,000 บาท	4.32	0.48		
	15,001-20,000 บาท	4.36	0.45		
	20,001-25,000 บาท	4.16	0.57		
	25,001-30,000 บาท	4.27	0.53		
	30,001 บาทขึ้นไป	4.25	0.42		
ด้านความเอาใจใส่	ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท	4.20	0.47	1.026	.402
	10,001-15,000 บาท	4.23	0.46		
	15,001-20,000 บาท	4.33	0.43		
	20,001-25,000 บาท	4.15	0.55		
	25,001-30,000 บาท	4.22	0.47		
	30,001 บาทขึ้นไป	4.20	0.47		
ความคาดหวังโดยรวม	ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท	4.17	0.39	1.861	.100
	10,001-15,000 บาท	4.22	0.38		
	15,001-20,000 บาท	4.27	0.36		

ตาราง 44 (ต่อ)

ความคาดหวัง	ระดับรายได้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
	20,001-25,000 บาท	4.06	0.49		
	25,001-30,000 บาท	4.16	0.43		
	30,001 บาทขึ้นไป	4.17	0.36		

จากตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามระดับรายได้ พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ต่างกันมีระดับความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนอีก 4 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมีระดับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 45

การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามความถี่บ่อยในการใช้บริการต่อเดือน

ความคาดหวัง	ความถี่ในการใช้ บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	น้อยกว่า 10 เที่ยว	4.11	0.47	3.095	.027*
	10-19 เที่ยว	4.03	0.45		
	20-29 เที่ยว	3.96	0.30		
	มากกว่า 30 เที่ยว	3.95	0.50		
ด้านความน่าเชื่อถือ	น้อยกว่า 10 เที่ยว	4.26	0.59	2.167	.091
	10-19 เที่ยว	4.23	0.45		
	20-29 เที่ยว	4.12	0.38		

ตาราง 45 (ต่อ)

ความคาดหวัง	ระดับรายได้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านความรับผิดชอบ ในการให้บริการ	มากกว่า 30 เทียวก	4.11	0.50	1.624	.183
	น้อยกว่า 10 เทียวก	4.31	0.53		
	10-19 เทียวก	4.26	0.50		
	20-29 เทียวก	4.21	0.33		
ด้านการให้ความ เชื่อมั่นในการ ให้บริการ	มากกว่า 30 เทียวก	4.17	0.56	3.328	.020*
	น้อยกว่า 10 เทียวก	4.32	0.56		
	10-19 เทียวก	4.33	0.43		
	20-29 เทียวก	4.21	0.35		
ด้านความเอาใจใส่	มากกว่า 30 เทียวก	4.12	0.60	1.741	.158
	น้อยกว่า 10 เทียวก	4.26	0.53		
	10-19 เทียวก	4.25	0.42		
	20-29 เทียวก	4.19	0.30		
ความคาดหวังโดยรวม	มากกว่า 30 เทียวก	4.12	0.57	3.098	.027*
	น้อยกว่า 10 เทียวก	4.24	0.45		
	10-19 เทียวก	4.20	0.38		
	20-29 เทียวก	4.12	0.23		
	มากกว่า 30 เทียวก	4.08	0.48		

จากตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร
จำแนกตามความถี่บ่อยในการใช้บริการต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการที่มี
ความถี่ในการใช้ต่างกันมีระดับความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่
ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ และด้านการให้ความ
เชื่อมั่นในการให้บริการ มีระดับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่
ระดับ .05 ส่วนอีก 3 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ

และด้านความเอาใจใส่ ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีระดับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ในการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครแตกต่างกันไปตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในการบริการ โดยจำแนกได้ดังนี้ (ตาราง 46-52)

ตาราง 46

การเปรียบเทียบการรับรู้ในการบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามเพศ

การรับรู้	เพศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	ชาย	3.42	0.37	-1.144	.253
	หญิง	3.47	0.41		
ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย	3.54	0.46	-.308	.758
	หญิง	3.55	0.46		
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ	ชาย	3.32	0.42	-1.830	.068
	หญิง	3.40	0.46		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	ชาย	3.47	0.43	-.064	.949
	หญิง	3.47	0.49		
ด้านความเอาใจใส่	ชาย	3.43	0.42	-.605	.546
	หญิง	3.46	0.45		
ความคาดหวังโดยรวม	ชาย	3.43	0.30	-1.086	.278
	หญิง	3.46	0.35		

จากตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครเพศชายและหญิงมีระดับการรับรู้

แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ในภาพรวม ส่วนรายด้านทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ ประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครเพศชายและหญิงมีระดับการรับรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 47

การเปรียบเทียบการรับรู้ในการบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามอายุ

การรับรู้	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	ต่ำกว่า 20 ปี	3.58	0.48	1.195	.311
	21-30 ปี	3.43	0.42		
	31-40 ปี	3.40	0.40		
	41-50 ปี	3.44	0.36		
	51-60 ปี	3.47	0.23		
	61 ปีขึ้นไป	3.46	0.32		
ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่า 20 ปี	3.68	0.55	1.350	.243
	21-30 ปี	3.52	0.50		
	31-40 ปี	3.49	0.41		
	41-50 ปี	3.52	0.46		
	51-60 ปี	3.63	0.39		
	61 ปีขึ้นไป	3.59	0.28		
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	3.39	0.49	1.086	.367
	21-30 ปี	3.37	0.46		
	31-40 ปี	3.32	0.48		
	41-50 ปี	3.34	0.40		
	51-60 ปี	3.32	0.33		
	61 ปีขึ้นไป	3.56	0.36		

ตาราง 47 (ต่อ)

การรับรู้	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านการให้ความเชื่อมั่น ในการให้บริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	3.55	0.49	.307	.909
	21-30 ปี	3.46	0.49		
	31-40 ปี	3.44	0.49		
	41-50 ปี	3.48	0.42		
	51-60 ปี	3.47	0.34		
	61 ปีขึ้นไป	3.48	0.36		
ด้านความเอาใจใส่	ต่ำกว่า 20 ปี	3.59	0.50	1.083	.369
	21-30 ปี	3.46	0.48		
	31-40 ปี	3.41	0.46		
	41-50 ปี	3.44	0.38		
	51-60 ปี	3.44	0.23		
	61 ปีขึ้นไป	3.35	0.32		
ความคาดหวังโดยรวม	ต่ำกว่า 20 ปี	3.56	0.41	1.083	.369
	21-30 ปี	3.44	0.37		
	31-40 ปี	3.41	0.33		
	41-50 ปี	3.44	0.27		
	51-60 ปี	3.46	0.15		
	61 ปีขึ้นไป	3.47	0.19		

จากตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ในการให้บริการของผู้ใช้บริการ
รถไฟฟ้ามหานครจำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับ
การรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้าน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบในการ
ให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ ประชาชนที่
ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีระดับการรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่
ระดับ .05

ตาราง 48

การเปรียบเทียบการรับรู้ในการบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส

การรับรู้	สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	โสด	3.45	0.43	.561	.599
	สมรส	3.43	0.33		
ด้านความน่าเชื่อถือ	โสด	3.53	0.50	-.635	.514
	สมรส	3.56	0.39		
ด้านความรับผิดชอบในการ ให้บริการ	โสด	3.36	0.48	.166	.869
	สมรส	3.35	0.37		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นใน การให้บริการ	โสด	3.45	0.50	-.920	.358
	สมรส	3.50	0.39		
ด้านความเอาใจใส่	โสด	3.43	0.49	-.836	.403
	สมรส	3.47	0.33		
ความคาดหวังโดยรวม	โสด	3.44	0.37	-.386	.700
	สมรส	3.46	0.23		

จากตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครที่มีสถานภาพ โสดและสมรสมีระดับการรับรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ในภาพรวม ส่วนรายด้านทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ ประชาชน ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีระดับการรับรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 49

การเปรียบเทียบการรับรู้ในการบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามการประกอบอาชีพ

การรับรู้	อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	รับราชการ	3.50	0.33	.799	.551
	รัฐวิสาหกิจ	3.39	0.25		
	บริษัทเอกชน	3.44	0.46		
	ธุรกิจส่วนตัว	3.54	0.52		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.49	0.41		
	อื่น ๆ	3.49	0.37		
ด้านความน่าเชื่อถือ	รับราชการ	3.38	0.35	1.012	.410
	รัฐวิสาหกิจ	3.46	0.38		
	บริษัทเอกชน	3.56	0.49		
	ธุรกิจส่วนตัว	3.38	0.45		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.57	0.47		
	อื่น ๆ	3.61	0.32		
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ	รับราชการ	3.37	0.38	.675	.642
	รัฐวิสาหกิจ	3.31	0.32		
	บริษัทเอกชน	3.37	0.52		
	ธุรกิจส่วนตัว	3.38	0.45		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.31	0.41		
	อื่น ๆ	3.45	0.33		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	รับราชการ	3.54	0.30	1.681	.138
	รัฐวิสาหกิจ	3.34	0.31		
	บริษัทเอกชน	3.48	0.51		
	ธุรกิจส่วนตัว	3.39	0.51		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.49	0.44		
	อื่น ๆ	3.58	0.40		

ตาราง 49 (ต่อ)

การรับรู้	อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านความเอาใจใส่	รับราชการ	3.51	0.24	1.621	.153
	รัฐวิสาหกิจ	3.41	0.38		
	บริษัทเอกชน	3.45	0.47		
	ธุรกิจส่วนตัว	3.33	0.46		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.50	0.43		
	อื่น ๆ	3.53	0.35		
ความคาดหวังโดยรวม	รับราชการ	3.47	0.17	1.221	.298
	รัฐวิสาหกิจ	3.38	0.22		
	บริษัทเอกชน	3.45	0.39		
	ธุรกิจส่วนตัว	3.40	0.32		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.47	0.32		
	อื่น ๆ	3.52	0.24		

จากตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมผู้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับการรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีระดับการรับรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 50

การเปรียบเทียบการรับรู้ในการบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	3.47	0.31	.502	.734
	มัธยมปลาย/ปวช.	3.50	0.39		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.45	0.31		
	ปริญญาตรี	3.43	0.44		
	ปริญญาโท	3.43	0.38		
ด้านความน่าเชื่อถือ	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	3.51	0.33	1.172	.323
	มัธยมปลาย/ปวช.	3.65	0.45		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.59	0.42		
	ปริญญาตรี	3.52	0.52		
	ปริญญาโท	3.51	0.40		
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	3.37	0.38	.776	.541
	มัธยมปลาย/ปวช.	3.39	0.40		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.25	0.35		
	ปริญญาตรี	3.38	0.48		
	ปริญญาโท	3.35	0.46		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	3.52	0.30	.485	.747
	มัธยมปลาย/ปวช.	3.50	0.40		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.45	0.44		
	ปริญญาตรี	3.43	0.49		
	ปริญญาโท	3.50	0.49		
ด้านความเอาใจใส่	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	3.51	0.30	.495	.739
	มัธยมปลาย/ปวช.	3.49	0.39		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.46	0.32		
	ปริญญาตรี	3.42	0.44		
	ปริญญาโท	3.44	0.52		

ตาราง 50 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	Sig.
ความคาดหวังโดยรวม	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	3.48	0.22	.579	.678
	มัธยมปลาย/ปวช.	3.50	0.28		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.43	0.23		
	ปริญญาตรี	3.43	0.37		
	ปริญญาโท	3.44	0.34		

จากตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับการรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีระดับการรับรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 51

การเปรียบเทียบการรับรู้ในการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจำแนกตามระดับรายได้

การรับรู้	ระดับรายได้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท	3.50	0.41	1.006	.414
	10,001-15,000 บาท	3.47	0.41		
	15,001-20,000 บาท	3.43	0.37		
	20,001-25,000 บาท	3.40	0.35		
	25,001-30,000 บาท	3.37	0.36		
	30,001 บาทขึ้นไป	3.42	0.45		

ตาราง 51 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับรายได้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท	3.61	0.44	.765	.576
	10,001-15,000 บาท	3.54	0.51		
	15,001-20,000 บาท	3.58	0.45		
	20,001-25,000 บาท	3.49	0.43		
	25,001-30,000 บาท	3.50	0.34		
	30,001 บาทขึ้นไป	3.50	0.55		
ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ	ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท	3.36	0.42	2.347	.041*
	10,001-15,000 บาท	3.32	0.41		
	15,001-20,000 บาท	3.52	0.52		
	20,001-25,000 บาท	3.34	0.43		
	25,001-30,000 บาท	3.31	0.40		
	30,001 บาทขึ้นไป	3.27	0.47		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท	3.49	0.42	1.603	.158
	10,001-15,000 บาท	3.42	0.51		
	15,001-20,000 บาท	3.60	0.49		
	20,001-25,000 บาท	3.42	0.39		
	25,001-30,000 บาท	3.48	0.43		
	30,001 บาทขึ้นไป	3.39	0.51		
ด้านความเอาใจใส่	ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท	3.46	0.43	.901	.408
	10,001-15,000 บาท	3.43	0.41		
	15,001-20,000 บาท	3.52	0.47		
	20,001-25,000 บาท	3.48	0.44		
	25,001-30,000 บาท	3.42	0.39		
	30,001 บาทขึ้นไป	3.34	0.49		
ความคาดหวังโดยรวม	ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท	3.48	0.34	1.276	.273
	10,001-15,000 บาท	3.43	0.33		
	15,001-20,000 บาท	3.52	0.37		

ตาราง 51 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับรายได้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ความคาดหวังโดยรวม (ต่อ)	20,001-25,000 บาท	3.42	0.26		
	25,001-30,000 บาท	3.41	0.25		
	30,001 บาทขึ้นไป	3.38	0.40		

จากตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการที่มีระดับการรายได้ต่างกันมีระดับการรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการมีระดับการรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยอีก 4 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมีระดับการรับรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 52

การเปรียบเทียบการรับรู้ในการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครจำแนกตามความถี่บ่อยในการให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครต่อเดือน

การรับรู้	ความถี่ในการใช้ บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านภาพลักษณ์	น้อยกว่า 10 เที่ยว	3.49	0.48	2.306	.076
	10-19 เที่ยว	3.38	0.34		
	20-29 เที่ยว	3.40	0.24		
	มากกว่า 30 เที่ยว	3.48	0.38		
ด้านความน่าเชื่อถือ	น้อยกว่า 10 เที่ยว	3.58	0.55	.883	.450
	10-19 เที่ยว	3.53	0.40		
	20-29 เที่ยว	3.48	0.39		

ตาราง 52 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับรายได้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ (ต่อ)	มากกว่า 30 เทีย				
		3.54	0.40		
ด้านความรับผิดชอบใน การให้บริการ	น้อยกว่า 10 เทีย	3.38	0.50	.432	.730
	10-19 เทีย	3.32	0.40		
	20-29 เทีย	3.38	0.34		
	มากกว่า 30 เทีย	3.34	0.47		
ด้านการให้ความเชื่อมั่น ในการให้บริการ	น้อยกว่า 10 เทีย	3.49	0.52	.492	.688
	10-19 เทีย	3.43	0.43		
	20-29 เทีย	3.44	0.34		
	มากกว่า 30 เทีย	3.49	0.48		
ด้านความเอาใจใส่	น้อยกว่า 10 เทีย	3.44	0.52	1.083	.356
	10-19 เทีย	3.45	0.39		
	20-29 เทีย	3.40	0.27		
	มากกว่า 30 เทีย	3.52	0.44		
ความคาดหวังโดยรวม	น้อยกว่า 10 เทีย	3.47	0.41	1.067	.363
	10-19 เทีย	3.41	0.27		
	20-29 เทีย	3.41	0.15		
	มากกว่า 30 เทีย	3.47	0.33		

จากตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจำแนกตามความถี่บ่อยในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครในแต่ละเดือน พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการที่มีการใช้บริการถี่บ่อยต่างกันมีระดับการรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีระดับการรับรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

**สมมติฐานข้อที่ 3 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการการรถไฟฟ้ามหานครมี
ความแตกต่างกัน**

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการของ
รถไฟฟ้ามหานครมีความแตกต่างกันดังนี้ (ตาราง 53)

ตาราง 53

**การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการในการบริการในการบริการที่
ได้รับจริงของรถไฟฟ้ามหานคร**

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	Sig.
ความคาดหวัง	4.18	0.41	32.948	.000*
การรับรู้	3.45	0.33		

จากตาราง 53 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการที่
ได้รับจริงของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีระดับ
ความคาดหวังและระดับการรับรู้ในการบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ ที่ระดับ .05 และยังพบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีระดับความคาดหวัง
สูงกว่าระดับการรับรู้ในการบริการที่ได้รับจริง