

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร

SATISFACTION OF THE SECURITY OF THE MASS RAPID TRANSIT
AUTHORITY OF THAILAND



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**SATISFACTION OF THE SECURITY OF THE MASS RAPID TRANSIT
AUTHORITY OF THAILAND**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE**

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
2015
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2015

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของ
รถไฟฟ้ามหานคร
SATISFACTION OF THE SECURITY OF THE MASS
RAPID TRANSIT AUTHORITY OF THAILAND

นักศึกษา นางสาวปภาณิน เกตุมา
รหัสประจำตัว 56611113
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เกรือวิริยะพันธ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ลายมือชื่อ
รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เกรือวิริยะพันธ์	
รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร	
รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 เวลา 09.00 – 09.30 น.
สถานที่สอบ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น4 ห้องประชุม AMC 2

วิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่ 19 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร
นักศึกษา	ปภาณิน เกตุมา
รหัสนักศึกษา	56611113
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2558
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เป็นระบบขนส่งมวลชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจร ในกรุงเทพมหานครที่สะสมต่อเนื่องมาจากการขยายตัวของเมือง มีผู้โดยสารเฉลี่ย 234,100 คนต่อวัน มีการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่รถไฟฟ้า 0.0201 ครั้งต่อผู้โดยสาร 100,000 คนต่อวัน และมีแนวโน้มปริมาณผู้โดยสารจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากประชาชนได้ปรับเปลี่ยนวิธีการเดินทางมาใช้ระบบขนส่งทางรางเพิ่มขึ้น ทำให้การรักษาความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมีความสำคัญตามไปด้วย อย่างไรก็ตามแม้จะมีมาตรการเข้มงวดในเรื่องการรักษาความปลอดภัย แต่ยังคงพบเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นเฉลี่ยเดือนละ 2-3 ครั้ง ก่อให้เกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อองค์กร ดังนั้นระบบรักษาความปลอดภัยจึงมีส่วนช่วยให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ซึ่งทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร จำนวน 414 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ย 4-5 วันต่อสัปดาห์ ใช้บริการมากที่สุดคือ วันจันทร์ – วันศุกร์ โอกาสในการใช้บริการส่วนใหญ่คือ ไปทำงาน สาเหตุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร คือ ประหยัดเวลาเดินทาง รองลงมาคือ ผ่านเส้นทางที่สำคัญ และความปลอดภัยตามลำดับ สำหรับผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจ 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย โดยด้านเจ้าหน้าที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจ 5 รายการ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแต่งกายสุภาพ ทะมัดทะแมง เหมาะสมกับการทำงาน 2) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี 3) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง 4) จำนวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนที่เหมาะสม และ 5) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีสรีระร่างกายเหมาะสมกับสภาพการทำงาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจเพียง 2 รายการ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจตราในพื้นที่เสี่ยงและมีบันทึกหลักฐานการตรวจ และ 2) ให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ แผ่นภาพหรือ เสียงตามสาย สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัย พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีผลกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย อายุ พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลกับความคาดหวังของผู้โดยสารในด้านกระบวนการขั้นตอนดูแลรักษาความปลอดภัย โดยพบว่า อายุ ที่ต่างกันมีผลกับความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันในทุกด้าน ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลกับความคาดหวังของผู้โดยสารแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย และด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย โดยพบว่า การศึกษาที่ต่างกันมีผลกับความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันในทุกด้าน ส่วนอาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า มีผลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Title	Satisfaction of the Security of the Mass Rapid Transit Authority of Thailand
Student	Miss. Paphanin Ketmar
Student ID.	56611113
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2015
Advisor	Associate Professor Sirijanya Kuawiriyapan
Co - Advisor	Associate Professor Dr. Kulkunya Napompech

ABSTRACT

Mass Rapid Transit System Chaleom ratchamongkol Line was built to solving a traffic problem in Bangkok. It's have passengers around 234,000 per day. With a crime committed 0.0201 times for each 100,000 passengers per day and also increasingly following the citizen are turn their behavior by using MRT more often. Causing The MRT Security system are more important. But even MRT security systems was tight a crime are still committed around 2-3 times per month. It's affect to the organization public negative image. So the security systems are affected the citizen to make their decision using the service. This research is about to educate a passenger expectations and satisfaction in MRT security systems. Due to the collected data of 414 passengers. This data was analyzed using statistics : tally and percent.

The result of education was found most of them are female, age 20 – 30 year old, Bachelor degree, Company employees, Monthly income 20,001-30,000 bath. They using MRT 3-4 times per week. Especially on Monday – Friday for working. The reasons are safe travelling time and MRT have station in most hotspot places and routes also safety as well. As the result of The expectation and satisfaction of passenger for the MRT security system was relies on two term of issue are the security guard and the security procedure. In term of the security guard the passengers are satisfied in fifth issues. 1) The security guard personal outfit and apparel. 2) The security guard are giving a useful information and pleasure to help the passengers. 3) The security guard got good personalities and best as friendly. 4) The number of security guards with the appropriate number and 5) the security guard have body fit work processes. In term of the security procedure the passengers are satisfied in two issues. First: The security guard patrolling

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

the area with recording of evidence and examination. Second: to educate and create awareness of safety to the passengers as a protest posters or Voice over. As for the relationship between personal factors to the passenger expectations in MRT security system found the gender differences are affected to passenger satisfaction in security guard and security procedure. Ages difference are affected the passenger expectations in security procedure also affected in the passenger satisfaction in every issues. The vary in the level of education has a different effect in passenger expectation in issue of security guard and Security equipment and security procedure also have a difference on the passenger satisfaction in every issues. Occupation and monthly income studies found different affect to the expectation and satisfaction in every issues. Substances in the level of statistical significance 0.05.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สามารถสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำและชี้แนวทางในการศึกษาตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม และรองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ กรรมการสอบค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษา ตลอดจนช่วยชี้แนะข้อบกพร่อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษและวิทยากรทุกท่าน ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้มอบความรู้ทางวิชาการและประสบการณ์อันมีค่ายิ่ง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการบริหารและจัดการที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และให้คำแนะนำมาโดยตลอด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งเพื่อนการจัดการลาดกระบังปริญญาตรี พี่ ๆ ที่การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่ลงไปช่วยเก็บแบบสอบถามตามสถานีรถไฟฟ้า กำลังใจจากนักศึกษาปริญญาโท MBA 18 ทุกคน

ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวที่เป็นแรงบันดาลใจและกำลังใจที่ช่วยสนับสนุนการทำงานจนสามารถทำการศึกษาได้อย่างที่ตั้งใจจนลุล่วงเป็นอย่างดี

ท้ายนี้ขอขอบพระคุณทุก ๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ที่ให้ความอนุเคราะห์ ความร่วมมือและความช่วยเหลือผู้วิจัยไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ปภาณิน เกตุมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	I
ABSTRACT.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์.....	3
1.6 สมมติฐานของการศึกษา.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง.....	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	9
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล.....	11
2.5 แนวคิดการรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร.....	16
2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	
3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
3.2 เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
3.3 ประชากรและขนาดตัวอย่าง.....	21
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	22
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	25
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	25
4.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัย ของรถไฟฟ้ามหานคร.....	31
4.3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและ ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัย ของรถไฟฟ้ามหานคร.....	36
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	40
5.1 สรุป.....	40
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	41
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	42
บรรณานุกรม.....	43
ภาคผนวก.....	46
ภาคผนวก แบบสอบถาม.....	47
ประวัติผู้เขียน.....	53

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....25
4.2	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....26
4.3	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....26
4.4	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....27
4.5	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....28
4.6	ความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์.....28
4.7	วันที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครโดยปกติ.....29
4.8	โอกาสในการใช้รถไฟฟ้าฟ้ามหานครของกลุ่มตัวอย่าง.....30
4.9	สาเหตุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร.....30
4.10	ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการ รถไฟฟ้าฟ้ามหานครด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย.....32
4.11	ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการ รถไฟฟ้าฟ้ามหานครด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย.....33
4.12	ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการ รถไฟฟ้าฟ้ามหานครด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย.....34
4.13	ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการ รถไฟฟ้าฟ้ามหานครด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย.....35
4.14	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของผู้โดยสาร ที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัย.....38
4.15	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัย.....39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 โมเดลความพึงพอใจของลูกค้า.....	9
2.2 แผนที่เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการในปัจจุบัน.....	13



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รถไฟฟ้ามหานคร (Metropolitan Rapid Transit : MRT) สายเฉลิมรัชมงคล เป็นรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกของประเทศไทยที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระมหากรุณาธิคุณ โปรดเกล้าฯ พระราชทานนามว่า เฉลิมรัชมงคล มีความหมายคือ งานเฉลิมฉลองความเป็นมงคลแห่งราชา เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2542 และได้เสด็จพระราชดำเนินเปิดการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคลอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 โครงการนี้ก่อตั้งขึ้นเพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครที่สะสมต่อเนื่องมาจากการขยายตัวของเมือง ด้วยจำนวนประชากรที่มากขึ้นเป็นระยะเวลาหลายสิบปี โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ได้แก่ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นเจ้าของโครงการและเป็นผู้ให้สัมปทาน มีหน้าที่จัดโครงสร้างพื้นฐาน และมอบสัมปทานการเดินทางให้แก่เอกชน คือ บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Metro Public Company Limited : BMCL) (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2557ก)

รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีสถานีทั้งหมด 18 สถานี มีเส้นทางเดินทางระยะทางรวม 20 กิโลเมตร เป็นโครงการใต้ดินตลอดสาย เปิดให้บริการเดินทางทุกวัน ตั้งแต่เวลา 6.00 น. – 24.00 น. มีจำนวนรถไฟฟ้าวิ่งบริการสูงสุด 19 ขบวน ในปี พ.ศ. 2556 มีผู้โดยสารเฉลี่ย 234,100 คนต่อวัน มีการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่รถไฟฟ้า 0.0201 ครั้งต่อผู้โดยสาร 100,000 คนต่อวัน และมีแนวโน้มปริมาณผู้โดยสารจะเพิ่มขึ้นอีกในปีต่อไป เนื่องจากประชาชนได้ปรับเปลี่ยนวิถีการเดินทางมาใช้ระบบขนส่งทางรางเพิ่มขึ้น ทำให้การรักษาความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้ามีความสำคัญตามไปด้วย ประกอบกับพื้นที่เส้นทางรถไฟฟ้าจะอยู่ใต้ดินทั้งหมด ทำให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุอาชญากรรมและการก่อการร้ายในอัตราที่สูง (ทีมข่าวเศรษฐกิจ. 2557)

ปัจจุบันการรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานครนั้น มีการรักษาความปลอดภัยจาก 2 หน่วยงาน คือ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยที่การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยจะดูแลรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับตัวอาคารสถานีรถไฟฟ้า กับลานจอดรถ ส่วนบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นั้น จะดูแลรักษาความปลอดภัยภายในสถานีรถไฟฟ้า ซึ่งบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้จัดจ้างบริษัทรักษาเอกความปลอดภ้ยจากภายนอก (Outsource) เข้ามาดำเนินการสำหรับเทคโนโลยีระบบรักษาความปลอดภัยการค้ำไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายในสถานีนั้น การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (Closed - Circuit Television System : CCTV) เครื่องตรวจจับโลหะแบบเดินผ่าน (Walk Through Metal Detector : WTMD) และเครื่องตรวจจับโลหะแบบพกพา (Metal Detector) ทั้งภายในและภายนอกทุก ๆ สถานี จากนโยบายการดำเนินระบบรักษาความปลอดภัยดังกล่าว ทำให้การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำเป็นต้องมีการวางแผนการรักษาความปลอดภัยร่วมกันอยู่เสมอ เช่น การจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย การให้ความรู้เรื่องมารยาทในการให้บริการ การจัดให้มีการเฝ้าระวังเหตุอยู่เสมอ รวมถึงการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น

อย่างไรก็ตามแม้จะมีมาตรการเข้มงวดในเรื่องการรักษาความปลอดภัย แต่ยังคงพบเหตุอาชญากรรม เช่น ลักทรัพย์ ทะเลาะวิวาท เป็นต้น เกิดขึ้นเฉลี่ยเดือนละ 2-3 ครั้ง ก่อให้เกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้ผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษาระบบรักษาความปลอดภัยของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และ บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในด้านต่อไปนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 2) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย และ 4) ด้านคุณภาพของงานรักษาความปลอดภัย

2. ศึกษาเฉพาะผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งมีสถานีรถไฟฟ้าทั้งหมด 18 สถานี

3. ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ เดือนสิงหาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน 2557

1.5 นิยามศัพท์

ผู้โดยสาร (Passenger) คือ ผู้ที่เดินทางไปกับยานพาหนะ แต่ไม่ต้องรับผิดชอบต่อยานพาหนะ เพื่อให้ถึงจุดหมายปลายทาง อาจหมายถึงผู้โดยสารรถยนต์ ผู้โดยสารรถประจำทาง ผู้โดยสารเครื่องบิน ผู้โดยสารบนเรือ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า เป็นต้นในที่นี้หมายถึงผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร

รถไฟฟ้ามหานคร (Metropolitan Rapid Transit : MRT) หรือ รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน (ช่วงหัวลำโพง – บางซื่อ) มีระยะทางทั้งสิ้น 20 กิโลเมตร และมีสถานีรถไฟฟ้าทั้งหมด 18 สถานี เป็นระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ดำเนินการโดยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นส่วนหนึ่งของโครงข่ายระบบขนส่งมวลชนทางรางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนอกเหนือไปจากระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนอื่น ได้แก่ ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ของกรุงเทพมหานคร (กทม.) และโครงการระบบรถไฟฟ้าชานเมือง (สายสีแดง) ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟท.)

ระบบรักษาความปลอดภัย คือ ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (Closed Circuit Television System : CCTV) ระบบสัญญาณกันขโมย ระบบควบคุมการเข้า-ออกประตู ระบบสัญญาณเตือนภัยเมื่อเกิดอัคคีภัยเครื่องตรวจจับโลหะแบบเดินผ่าน (Walk Through Metal Detector: WTMD) และเครื่องตรวจจับโลหะแบบพกพา (Metal Detector)

อาชญากรรม คือ การกระทำผิด โดยทำให้เกิดความเดือดร้อน เสียหายต่อทรัพย์สิน หรือบุคคล เป็นการเรียกการกระทำทางคดีอาญาแบบทั่วไป ตัวอย่าง อาชญากรรม เช่น การฆ่าคนตาย ปล้นทรัพย์ ข่มขืน รวมไปถึงการแอบถ่ายภาพได้กระโปรงผู้โดยสารหญิง เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) (Security Guard) คือ อาชีพหนึ่งที่ผู้ประกอบการหรือบุคคลอื่นจ้างมาเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับองค์กร บริษัทห้างร้านต่าง ๆ หรือกระทั่งที่อยู่อาศัยทั้งกลางวันและกลางคืน

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) (Mass Rapid Transit Authority of Thailand : MRTA) คือ องค์กรรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับของกระทรวงคมนาคมมีภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบหลักในการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า รวมถึงรับผิดชอบในส่วนงานของการรักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า

บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Metro Public Company Limited : BMCL) คือ บริษัทหน่วยงานเอกชนก่อตั้งเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 โดยมีกลุ่มบริษัท ข.การช่าง เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ เพื่อเข้าร่วมประมูลสัมปทานโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกของประเทศไทย ในฐานะผู้ออกแบบ ผลิต จัดหา ติดตั้ง ทดสอบ และใช้งานอุปกรณ์งานระบบ เพื่อดำเนินการ และบำรุงรักษาระบบรถไฟฟ้า โดยบริษัทได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2543 และวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2543 ตามลำดับ ให้เป็นผู้ได้รับสัมปทานดังกล่าวแต่เพียงผู้เดียว

บริษัทรักษาความปลอดภัยจากภายนอก (Outsource) คือ การใช้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกองค์กรให้มาดูแลในสิ่งที่องค์กรไม่ชำนาญ แต่มีความจำเป็นต้องมีซึ่งไม่สามารถจัดจ้างพนักงานประจำมาทำงานด้านรักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะได้ เพราะอาจไม่คุ้มค่าในระยะยาว

1.6 สมมติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครไม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง

2.1.1 ความหมายของความคาดหวัง

มีผู้ให้ความหมาย ความคาดหวัง ดังนี้

Longman (1995) ได้อธิบายความหมายความคาดหวังไว้ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อว่าบางสิ่งนั้นจะปรากฏคล้ายกับสิ่งที่ได้วางแผนไว้
2. ความเชื่อที่ว่าบางสิ่งที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นในอนาคต
3. ความเชื่อที่ว่าบางสิ่งนั้นอาจจะปรากฏหรือบางคนบางคนจะมีส่วนร่วมขึ้นในอนาคต

สกาวิต ดวงเด่น (2539) ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการทางความรู้สึก หรือความคิด อย่างมีวิจรรย์ญาณของบุคคลในการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่คาดว่าจะมี ควรจะเป็น หรือควรที่จะเกิดขึ้นในอนาคตตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ และความคาดหวังนี้จะถูกตั้งมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สาธิต สือประเสริฐสุข (2544) ทฤษฎีความคาดหวัง คือ แรงจูงใจที่เกิดจากบุคคลมีความต้องการหลายอย่าง และเชื่อว่าถ้าดำเนินการแล้วจะได้ผลตอบแทนเช่นนั้น เมื่อเชื่อแล้วตัดสินใจกระทำ ผลที่ได้รับนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่งซึ่งจะเกิดความพอใจหรือไม่พอใจ แต่มีแรงจูงใจให้ทำตามความเชื่อถือว่าจะเป็นอย่างที่คาดหวังไว้

พิชยกร กาศสกุล (2545) ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก หรือความคิด อย่างมีวิจรรย์ญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดที่ควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรที่จะเกิดขึ้นในสิ่งที่ดี ที่ถูกต้อง ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลจากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการ

รัตนา สุขะนินทร์ (2547) ความคาดหวัง ทัศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการ หรือความปรารถนา ที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการนั้น ๆ

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นด้วย วิจรรย์ญาณเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าจะมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการของ บุคลากร

2.1.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor H Vroom ได้รับอิทธิพลจากแนวความคิดจากนักจิตวิทยาหลายคน เช่น Kurt Lewin และ Edward Tolman ต่อมา วรูม ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาปรับปรุง บางครั้งเรียกทฤษฎีการคาดหวังอย่างย่อ ๆ ว่าเป็นทฤษฎี V.I.E (V.I.E Theory) เนื่องจากทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ 3 ประการ คือ (อัญชลี ด้านวิรุพวนิช. 2539)

1. V มาจากคำว่า Valan หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง ล้อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้น ๆ

บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ทุกชีวิตพยายามดิ้นรนแสวงหา อย่างน้อยที่สุด ก็คือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เมื่อปัจจัยเหล่านั้นได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะมีความต้องการระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ จากความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างนี้เอง ทำให้เกิดความพยายามดำเนินการวิธีใดวิธีหนึ่งด้วยสื่อหรือเครื่องมือ เพื่อให้บรรลุความพอใจ ได้รับผลของการดำเนินงานนั้นตามที่ได้แสดงความพยายามนั้น ซึ่งเรียกว่า ความคาดหวัง

2.1.3 องค์ประกอบของความคาดหวัง

รัตนา สุขนิพนธ์ (2547) องค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Expectations) ได้แก่

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับซึ่งระดับของความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับ
2. บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่น ๆ
3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

2.1.4 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการทุกคนต้องการบริการขั้นหนึ่ง คือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจ ที่สำคัญ คือ รวดเร็ว ไม่ต้องรอคอย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” หมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

Kotler (2003) ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ หรือคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือรับรู้กับการคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับของความพึงพอใจจึงเป็นความแตกต่างระหว่างคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของบุคคล

วิรุฬ พรรณเทวี (2542: 11) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยเพียงใด

กฤษณ์กมล กมลასัน (2546: 17) ความพึงพอใจ หมายถึง การที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานคือ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546: 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติของบุคคล เป็นภาวะของอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนอง ตามจุดมุ่งหมายซึ่งระดับความรู้สึกจะแตกต่างกันออกไปตามการตอบสนองที่ได้รับ

2.2.2 ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึงประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ เมื่อลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดการซื้อซ้ำ โดยลูกค้า จะเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ลูกค้ารับรู้กับความคาดหวังที่มีไว้ก่อนตัดสินใจซื้อ และผลประโยชน์จริงที่ได้รับหลังจากที่ได้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการแล้ว ซึ่งลักษณะของการประเมิน ความพึงพอใจ สามารถประเมินได้ 3 ลักษณะดังนี้ (ฉัตรยาพร เสมอใจ. 2545)

1. ความไม่พึงพอใจ ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจเมื่อผลประโยชน์จริงที่ผู้บริโภคได้รับ หลังจากที่ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นแล้วคุณภาพต่ำกว่าผลประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก่อน การตัดสินใจซื้อ
2. ความพึงพอใจ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อผลประโยชน์จริงที่ผู้บริโภคได้รับ หลังจากที่ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นแล้วคุณภาพตรงกับผลประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก่อน การตัดสินใจซื้อ
3. ความประทับใจ ลูกค้าเกิดความประทับใจเมื่อได้รับผลประโยชน์จริงของผลิตภัณฑ์ หรือบริการมากกว่าผลประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก่อนการตัดสินใจซื้อ

2.2.3 การวัดความพึงพอใจในการบริการ

การวัดความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะ กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการ ที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ลูกค้าพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลัก ในทางตรงกันข้าม ถ้าลูกค้าไม่พอใจจะไม่อาจจะระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน จากภาพที่ 2.1 โมเดลความพึงพอใจของลูกค้า จะเห็นได้ว่าการบริการ เป็นสิ่งที่ควบคุมได้ยาก มีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกตัวลูกค้าที่มีผลกระทบต่อทำให้บริการ ความต้องการ อารมณ์ ทัศนคติ ประสบการณ์ และการเรียนรู้ล้วนเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวลูกค้าแต่ละราย ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดีไม่ว่าจะให้บริการดีเพียงใดความไม่พอใจย่อมเกิดขึ้น นอกจากนี้ปัจจัยภายนอกอื่นได้แก่ พนักงาน ส่วนประสมทางการตลาด จำนวนผู้มาใช้บริการ สภาพเศรษฐกิจและสังคมล้วนมีผลต่อการใช้บริการ สภาพเศรษฐกิจที่ดีผู้บริโภคมีอำนาจซื้อการบริการมีแนวโน้มเป็นที่พอใจมากกว่าช่วงเศรษฐกิจไม่ดี นอกจากนี้หากลูกค้ามีความพึงพอใจแล้วมีแนวโน้มว่าจะจงรักภักดีต่อกิจการ แต่หากไม่มีความพึงพอใจแล้วมีแนวโน้มว่าจะไม่จงรักภักดีต่อกิจการ อาจจะเลิกเป็นลูกค้าทันทีหรือรอโอกาสไปเป็นลูกค้าของธุรกิจอื่นในวัน



ภาพที่ 2.1 โมเดลความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา : ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้แนวคิด ไว้ดังนี้

วุฒิพงษ์ ถายะพงษ์ (2546) กล่าวว่า ในภาษาอังกฤษคำว่าบริการมักมีคำที่ใช้กันอยู่ 2 คำ

คือ Services และ Hospitality คำว่า Services ถ้าแยกออกตามตัวอักษรแล้วได้ความหมายรวมของ

การบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

S (Service mind) คือ การมีใจใฝ่บริการ ปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E (Enthusiasm) คือ การกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

R (Readiness) คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V (Value) คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำ ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I (Interested) คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C (Cleanliness) คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ หรือพนักงาน บริการต้องมีความสะอาด

E (Endurance) คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S (Smile) คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส มีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคน โดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการ เช่น โรงเรียน โรงแรม การธนาคาร การประกันภัย เป็นต้น

2.3.2 ลักษณะของการบริการ

Kotler (2003) ให้ความหมายของการบริการว่า คือการกระทำหรือปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอ ต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะหรือตัวตนจึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของ ในสิ่งใด ๆ การบริการนั้นอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้ การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ทำให้ผู้บริโภคต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับ คุณภาพและประโยชน์การบริการที่ผู้บริโภคจะได้รับเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของผู้บริโภค ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องจัดหาหลักประกันเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจได้ง่ายและรวดเร็ว ในแง่ต่างๆ ดังนี้

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มา ติดต่อรับบริการ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณา ต่าง ๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร ให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

2.4.1 ประวัติความเป็นมาของรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล

รถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล (พุทธมณฑล – หลักสอง – หัวลำโพง – บางซื่อ – ท่าพระ) หรือ รถไฟฟ้ามหานคร สายสีน้ำเงิน (Metropolitan Rapid Transit Chaloem Ratchamongkhon Line: MRT Blue Line) ซึ่งเรียกตามสีที่กำหนดในแผนแม่บทโครงการระบบขนส่งมวลชนทางรางในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประชาชนนิยมเรียกว่า รถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครที่เป็นระบบใต้ดินแห่งแรกในประเทศไทย ดำเนินการโดย บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยได้รับสัมปทานจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เริ่มก่อสร้างในปี พ.ศ. 2542 เริ่มเปิดให้สาธารณะชนทดลองใช้งานเมื่อวันที่ 13 เมษายน พ.ศ. 2547 และมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการในวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2547

รถไฟฟ้ามหานคร ก่อตั้งขึ้นเพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรในกรุงเทพฯ ที่ได้สะสมต่อเนื่องมาจากการขยายตัวของเมือง และจำนวนประชากรที่มากขึ้นในกรุงเทพฯ เป็นระยะเวลาต่อเนื่องนับสิบปี มีเส้นทางเดินรถในปัจจุบันรวมระยะทาง 20 กิโลเมตรเป็นโครงการใต้ดินตลอดสาย มีสถานีทั้งหมด 18 สถานี ระยะห่างระหว่างสถานี โดยเฉลี่ย 1 กม. (ภาพที่ 2.2) เริ่มต้นจากสถานีหัวลำโพง ถึงสถานีบางซื่อ สามารถเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอสได้ที่สถานีสีลม/ศาลาแดง สุขุมวิท/อโศกและสวนจตุจักร/หมอชิต มีการเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่สถานีเพชรบุรี/มักกะสัน ดังภาพที่ 2.2 โดยที่สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 80,000 คนต่อทิศทางต่อชั่วโมง

ปัจจุบันการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยกำลังก่อสร้างส่วนขยายเพิ่มเติมจนถึงสถานีท่าพระ และสถานีหลักสอง ซึ่งมีกำหนดเปิดใช้งานในปี พ.ศ. 2560 อีกทั้งยังมีแผนเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขยายเส้นทางไปยังสถานีพุทธมณฑลสาย 4 ต่อในปี พ.ศ. 2572 ด้วย (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2557ก)

2.4.2 การกิจของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ภารกิจหลักของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือ ปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ และตรงเวลา กล่าวคือ (ศิริพันธ์ ยงวัฒนานันท์ และนิศาตร์ณ์ เจียนนิล. 2555)

1. ปลอดภัย รถไฟฟ้ามหานครมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ได้รับมาตรฐาน ทั้งในส่วน of โครงสร้างหลัก ตัวรถไฟฟ้า และสถานี โดยการทำงานหลักของรถไฟฟ้ามหานครได้รับการควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง ภายใต้การกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์

2. สะดวก ภายในสถานีรถไฟฟ้ามหานคร มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น แผนที่เส้นทางเดินรถไฟฟ้า ลิฟต์สำหรับผู้พิการ โดยมีพนักงานประจำให้การดูแลเพื่อความสะดวกและปลอดภัย เครื่องออกเหรียญโดยสารอัตโนมัติ ศูนย์การค้าภายในสถานีที่มีสินค้าหลากหลายประเภท ไว้คอยให้บริการ นอกจากนี้ประชาชนสามารถใช้รถไฟฟ้ามหานครเพื่อเชื่อมต่อไปยังสถานที่ต่าง ๆ เช่น สถานีรถไฟหัวลำโพง สถานีรถไฟฟ้ามหานครบีทีเอส ห้างสรรพสินค้า และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ โทรศัพท์สาธารณะ รวมถึงสัญญาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตู้ฝากถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ พื้นที่สำหรับจอดรถยนต์ตลอดเส้นทางเดินรถไฟฟ้ามหานครมากกว่า 12 แห่ง สามารถรองรับรถยนต์ได้มากกว่า 5,000 คัน

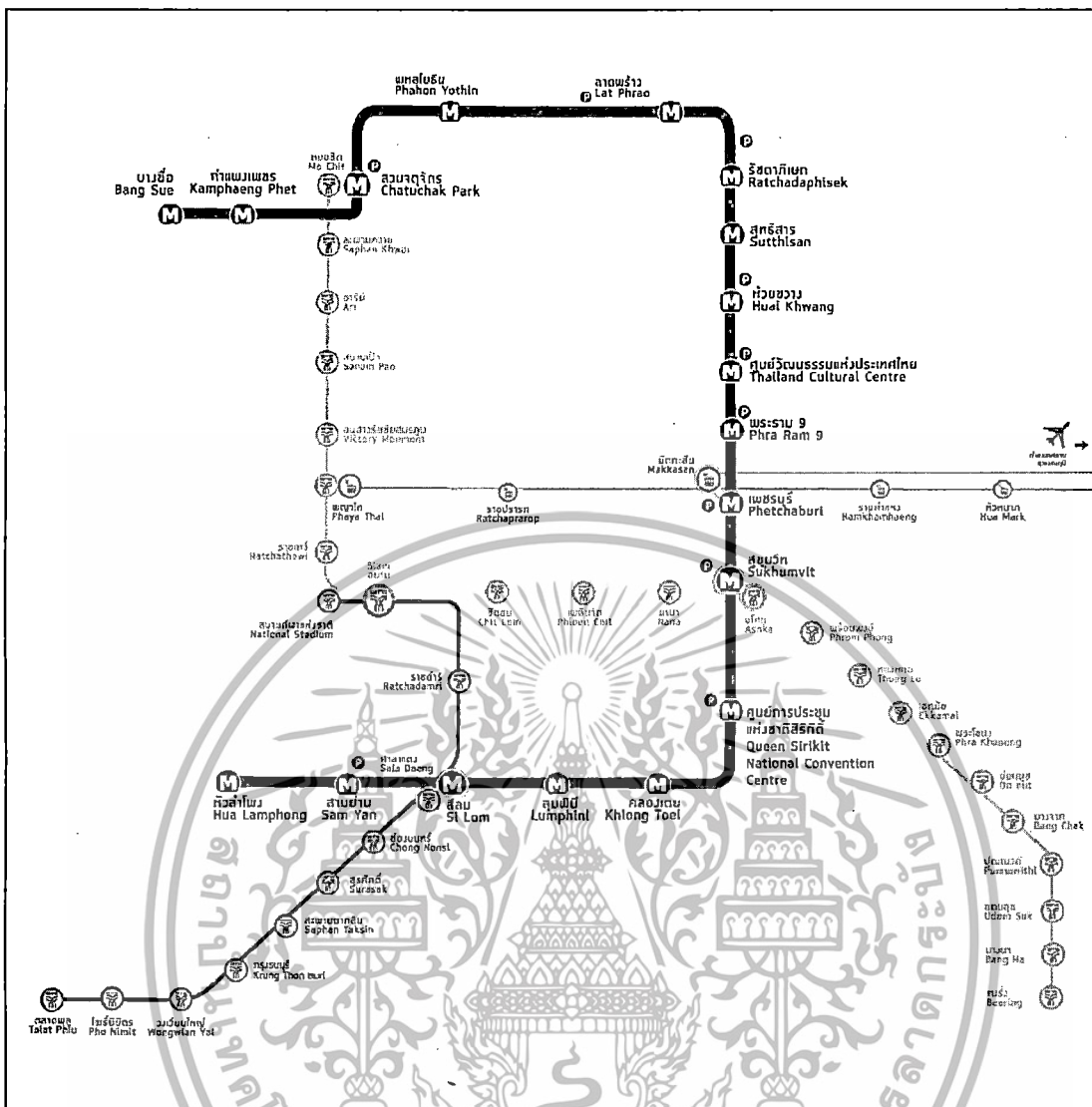
3. รวดเร็ว รถไฟฟ้ามหานครใช้เวลาในการเดินทางจากสถานีหนึ่งไปยังอีกสถานีหนึ่งได้ในเวลาที่รวดเร็ว โดยใช้เวลาเดินทางจากสถานีหัวลำโพงถึงสถานีบางซื่อเพียง 30 นาทีเท่านั้น

4. เชื่อถือได้ รถไฟฟ้ามหานครทุกขบวนต้องผ่านการตรวจความพร้อมก่อนออกให้บริการในแต่ละวันจากศูนย์ซ่อมบำรุงที่ปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานระดับสากล จึงมั่นใจได้ว่ารถไฟฟ้ามหานครสามารถให้บริการได้ทุกวัน ไม่มีวันหยุด

5. ตรงเวลา รถไฟฟ้ามหานครตรงต่อเวลาเสมอ เพื่อให้ผู้โดยสารเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด

ทางบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้มีการบริหารจัดการรถไฟฟ้ามหานครอย่างมีระบบ และได้รับการรับรองในระดับมาตรฐานสากลในด้านต่าง ๆ จากหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ได้แก่ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO 14001 : 2004

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.2 แผนที่เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการในปัจจุบัน
ที่มา : บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2557

2.4.3 การทำงานของรถไฟฟ้ามหานคร

ระบบการทำงานของรถไฟฟ้าจะถูกจัดการและควบคุมจากอาคารศูนย์ควบคุมการปฏิบัติงานห้องควบคุมการเดินรถหลัก (Central Control Room : CCR) โดยในห้องควบคุมการเดินรถนี้จะประกอบด้วย 3 ระบบหลัก คือ (สิริพันธ์ ยงวัฒนนันท์ และนิศารัตน์ เทียนนิล, 2555)

1. ระบบควบคุมการเดินรถจากส่วนกลาง (Centralized Traffic Control : CTC) เป็นระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติที่ใช้ในการควบคุมรถไฟฟ้าให้วิ่งตามตารางการเดินรถได้อย่างปลอดภัย ซึ่งประกอบด้วย ระบบควบคุมการทำงานและการวิ่งของรถ (Automatic Train Operation : ATO) ระบบที่ใช้ในการควบคุมความเร็วและระยะห่างระหว่างรถไฟฟ้า (Automatic Train Protection : ATP) และระบบที่ใช้ในการกำหนดเส้นทางของรถไฟฟ้าไม่ให้วิ่งทับซ้อนเส้นทางกัน (Interlocking)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ระบบที่ใช้ควบคุมระบบต่าง ๆ ภายในอุโมงค์ และรางรถไฟใต้ดิน (Supervisory Control And Data Acquisition : SCADA) ประกอบด้วย ระบบอากาศภายในอุโมงค์ ระบบไฟฟ้ากำลัง และระบบแสงสว่างภายในอุโมงค์

3. ระบบการสื่อสาร (Communication System) ระบบนี้จะทำการดูแลระบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ระบบหน้าจอสัมผัส (Touch screen) วิทยุพกพา กล้องโทรทัศน์วงจรปิด ประกาศสาธารณะ มือถือ เป็นต้น

พนักงานที่ปฏิบัติงานในห้องควบคุมการเดินรถหลักมีหลากหลายตำแหน่งและหน้าที่ ซึ่งในแต่ละตำแหน่งจะมีหน้าที่และบทบาทที่ชัดเจน ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ควบคุมการเดินรถในเส้นทางหลัก รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมการเดินรถในเส้นทางหลักหรือในอุโมงค์ โดยทำการตรวจสอบและควบคุมการเดินรถผ่านระบบคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อระยะไกล

2. เจ้าหน้าที่ควบคุมการเดินรถในส่วนซ่อมบำรุง ทำหน้าที่คล้ายกับเจ้าหน้าที่ควบคุมการเดินรถในเส้นทางหลัก แต่จะดูแลรับผิดชอบเฉพาะพื้นที่ในบริเวณศูนย์ซ่อมบำรุงเท่านั้น

3. เจ้าหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบอุปกรณ์ หรือวิศวกรควบคุมระบบงานซ่อมบำรุง ทำหน้าที่ควบคุม และตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ผ่านระบบที่ใช้ควบคุมระบบต่าง ๆ ภายในอุโมงค์ และรางรถไฟใต้ดินกรณีที่ระบบที่ใช้ควบคุมระบบต่าง ๆ ภายในอุโมงค์ และรางรถไฟใต้ดินตรวจพบอุปกรณ์ที่บกพร่อง จะทำการแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้รับทราบ เพื่อประสานงานและแก้ไข

4. เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานและดูแลความปลอดภัย ทำหน้าที่ควบคุมการสื่อสารต่าง ๆ และควบคุมความปลอดภัย ควบคุมระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด รวมถึงระบบประกาศสาธารณะ และระบบส่งข้อความสั้น กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานและดูแลความปลอดภัย มีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการเข้าระงับเหตุ เช่น ศูนย์เอร์วาน สำหรับกรณีต้องการรถปฐมพยาบาล สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรณีเกิดเหตุไฟไหม้ เจ้าหน้าที่ตำรวจในกรณีเกิดเหตุการณ์ทะเลาะวิวาท เป็นต้น

5. หัวหน้าเจ้าหน้าที่ควบคุมการเดินรถ ทำหน้าที่ควบคุมและดูแลการปฏิบัติการทั้งหมดในห้องควบคุมการเดินรถ โดยเป็นผู้ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่ง และทำหน้าที่อนุมัติคำสั่งที่มีผลต่อความปลอดภัย กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หัวหน้าควบคุมการเดินรถ จะแต่งตั้งผู้จัดการเหตุการณ์ให้เข้าไปแก้ไขสถานการณ์และประสานการทำงานของเจ้าหน้าที่กู้ภัย และหน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ ในการแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด

การทำงานในห้องควบคุมการเดินรถหลักนั้น ระบบการเดินรถ ตำแหน่ง เส้นทาง และสถานะของรถไฟและราง จะถูกแสดงผลแบบปัจจุบัน (real time) บนหน้าจอบนขนาดใหญ่ในห้อง
 หมายความว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่ห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยพนักงานจะสามารถเฝ้าติดตามและตรวจสอบตำแหน่งของรถไฟฟ้าแต่ละขบวน สถานะของรางรถไฟฟ้า รวมถึงระบบโทรทัศนึ่งวงจรปิดในแต่ละสถานีผ่านทางจอภาพขนาดใหญ่ได้ โดยระบบนั้นเป็นระบบปิด ทำให้สามารถมั่นใจได้ว่าระบบการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินจะไม่สามารถถูกเจาะจากบุคคลภายนอกผ่านเครือข่ายต่าง ๆ ได้ ภายในห้องควบคุมการเดินรถหลักเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ควบคุมการทำงานในแต่ละส่วน โดยจะมีการสำรองเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้หนึ่งเครื่อง หากเครื่องคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่คนใดมีปัญหา ขณะเดียวกันหากเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ห้องควบคุมการเดินรถหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น เกิดอัคคีภัย หรือไฟฟ้าขัดข้องในศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่สามารถที่จะควบคุมระบบรถไฟฟ้าผ่านห้องควบคุมการเดินรถหลักสำรองซึ่งอยู่ที่ศูนย์ซ่อมบำรุงได้เช่นเดียวกัน

2.4.4 ความพร้อมของรถไฟฟ้ามหานครในด้านบริการ

ปัจจุบันรถไฟฟ้ามหานครมีจำนวนทั้งหมด 19 ขบวน จำนวนรถไฟฟ้าที่ให้บริการจะถูกกำหนดโดยปริมาณผู้โดยสารในแต่ละช่วงเวลา โดยในช่วงเช้ารถไฟฟ้าจะถูกนำมาวิ่งครบทั้ง 19 ขบวนเพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสาร ซึ่งเป็นกลุ่มคนทำงาน นักเรียน และนักศึกษาเป็นหลัก ในขณะที่ช่วงเย็นเป็นช่วงที่มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่นเช่นเดียวกัน รถไฟฟ้าจะถูกนำมาให้บริการ 18 ขบวน และในช่วงที่ไม่มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่น จะมีรถไฟฟ้าจำนวน 12 ขบวนให้บริการ จากข้อมูลของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปี 2556 มีผู้โดยสารใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครโดยเฉลี่ย 2.3 แสนคนต่อวัน และคาดการณ์ว่าสิ้นปี 2557 จะมีผู้โดยสารเพิ่มขึ้นเป็น 2.4 แสนคนต่อวัน

รถไฟฟ้ามหานครมีรายละเอียดปลีกย่อยของการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2557ข)

1. โครงสร้างทางวิ่ง เป็นอุโมงค์คู่วางตามแนวราบ และตามแนวตั้ง เส้นผ่านศูนย์กลางภายในอุโมงค์ 5.7 เมตร ความลึกของอุโมงค์ 15 – 25 เมตร จากระดับพื้นดิน ทางเดินรถเลนกว้าง 0.6 เมตร สูง 2.0 เมตร มีจำนวนสถานีทั้งหมด 18 สถานี รูปแบบของขานชาลาามีทั้งขานชาลาแบบกลางและขานชาลาด้านข้าง ยาวประมาณ 150 เมตร กว้าง 22 – 23 เมตร มีประตูกันคนตก

2. ระบบราง เป็นรางคู่ขนาดมาตรฐาน กว้าง 1,435 มิลลิเมตร ใช้รางที่ 3 วางขนานกันไปกับรางวิ่งสำหรับจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับตัวรถ

3. ระบบรถ ใช้รถรุ่นโมดูลาร์ เมโทร (Modula Metro) ของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด โดยเป็นรถไฟฟ้าขนาดใหญ่ (heavy rail) ขนาดกว้าง 3.2 เมตร ยาว 19.23 เมตร และสูงประมาณ 3.8 เมตร ใช้ล้อเหล็กวิ่งบนรางเหล็ก ตัวรถมีระบบปรับอากาศ สามารถจุผู้โดยสารได้ 320 คนต่อคัน จำนวนโบกี้วิ่ง 3 – 6 คันต่อขบวน ใช้ไฟฟ้ากระแสตรง 750 โวลต์ ขับเคลื่อนรถโดยใช้มอเตอร์ไฟฟ้ากระแสสลับขับเคลื่อนตัวรถ ควบคุมการเดินรถด้วยระบบอัตโนมัติจากศูนย์ควบคุม ความเร็วสูงสุด 80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ระบบเก็บค่าโดยสาร ใช้ระบบเก็บและตรวจตั๋วอัตโนมัติ และสามารถใช้ตัวร่วมกับระบบอื่นได้ ค่าโดยสารเก็บตามระยะทาง อัตราค่าโดยสารต่ำสุด 16 บาท แต่ไม่เกิน 42 บาท
5. ความถี่ต่อขบวนรถในการให้บริการ ชั่วโมงเร่งด่วนช่วงเวลา 06.00 น. – 09.00 น. ให้บริการ 2 – 4 นาทีต่อขบวนและช่วงเวลา 16.00 น. – 19.00 น. ความถี่ไม่เกิน 5 นาทีต่อขบวน ชั่วโมงปกติ 4 – 6 นาทีต่อขบวน
6. ความเร็วเฉลี่ยในการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครอยู่ที่ 35 กิโลเมตรต่อชั่วโมง
7. อัตราการบรรทุกผู้โดยสาร สามารถให้บริการได้มากกว่า 40,000 คนต่อชั่วโมงต่อทิศทางไป – กลับ
8. เวลาเปิดและปิดในแต่ละสถานี เวลาให้บริการเริ่มต้นที่สถานีบางซื่อ เวลา 6.00 น. สิ้นสุดที่สถานีหัวลำโพง เวลา 24.00 น.
9. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ลิฟต์ บันไดเลื่อน ห้องน้ำ ร้านค้าย่อย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ
10. สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทุกสถานีจะยกพื้นทางเข้า – ทางออก สูงจากระดับพื้นดินเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุการณ์น้ำท่วมที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยความสูงที่ยกขึ้นมา คือสถิติความสูงที่สุดของการเกิดเหตุน้ำท่วมในกรุงเทพมหานคร

2.5 แนวคิดการรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร

2.5.1 การรักษาความปลอดภัยโดยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

เนื่องจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยเป็นเจ้าของโครงการรถไฟฟ้ามหานคร จึงมีพระราชบัญญัติที่ให้อำนาจพนักงานรักษาความปลอดภัยเฉพาะของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยรองรับ คือพระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 ประกอบด้วย

มาตรา 63 ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญามีหน้าที่รักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยในเขตรบบไฟฟ้าตามกฎกระทรวงหรือตามที่ผู้ว่าการมอบหมาย และให้มีอำนาจดังต่อไปนี้

1. ค้นหรือจับกุมผู้กระทำความผิดซึ่งหน้าตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อส่งให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจดำเนินคดีตามกฎหมาย
2. เข้าไปในเคหสถานหรือสถานที่ใด ๆ ที่ประกอบกิจการรถไฟฟ้ารวมถึงสถานที่ทำการของผู้รับสัมปทานในเวลาทำการ เพื่อตรวจสอบกรณีที่มีเหตุว่าอาจจะมีอันตรายเกิดขึ้นกับผู้โดยสารหรือบุคคลอื่นที่อยู่ในเขตรบบรถไฟฟ้า

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อบุคคล **เอกที่เกี่ยวข้อง** เอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามที่ผู้ว่าการกำหนด

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้การดำเนินงานรักษาความปลอดภัยและกู้ภัยเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ โดยนาระบบ ISO 9001 – 2008 กำหนดให้เป็นระเบียบปฏิบัติงานจำนวน 6 ระเบียบ ดังนี้

1. ระเบียบปฏิบัติงาน : การเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติหน้าที่
2. ระเบียบปฏิบัติงาน : การรักษาความปลอดภัยในภาวะปกติ
3. ระเบียบปฏิบัติงาน : การกู้ภัยในภาวะปกติ
4. ระเบียบปฏิบัติงาน : การตอบโต้เหตุฉุกเฉิน
5. ระเบียบปฏิบัติงาน : การสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าต่อระบบการรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย

6. ระเบียบปฏิบัติงาน : Lost & Found ในพื้นที่อาคารและลานจอดรถ

ระเบียบปฏิบัติงานทั้ง 6 ฉบับดังกล่าวได้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยและพนักงานกู้ภัยในโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในปัจจุบัน ซึ่งครอบคลุมภารกิจของฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัยทั้งหมดในที่นี่จะกล่าวถึงเฉพาะในส่วนงานรักษาความปลอดภัย โดยงานรักษาความปลอดภัยแบ่งออกเป็น 5 งานคือ

1. งานรักษาความปลอดภัยพื้นที่สถานีรถไฟฟ้า ทำหน้าที่ตรวจตราความปลอดภัยในพื้นที่สถานีรถไฟฟ้า โดยระเบียบปฏิบัติงานการรักษาความปลอดภัยในภาวะปกติ จะกำหนดให้พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ประจำแต่ละสถานีรถไฟฟ้าตรวจตราพื้นที่ที่รับผิดชอบของแต่ละสถานีแตกต่างกัน ซึ่งในการเริ่มปฏิบัติงานในแต่ละกะ จะกำหนดให้ต้องตรวจตราบริเวณพื้นที่เสี่ยงก่อน และจะต้องมีการจัดทำบันทึกเป็นร่องรอยการปฏิบัติตามที่ระบบบริหารคุณภาพกำหนด

2. งานพิสูจน์ทราบวัตถุต้องสงสัย มีหน้าที่พิสูจน์ทราบวัตถุต้องสงสัยในพื้นที่เขตระบบรถไฟฟ้า ซึ่งหากไม่ได้รับการแจ้งจากศูนย์วิทยุ พนักงานจะเข้าร่วมตรวจตราความปลอดภัยในสถานีรถไฟฟ้าร่วมกับพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำสถานี

3. งานสุนัขตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิด มีหน้าที่พิสูจน์ทราบวัตถุต้องสงสัยในพื้นที่เขตระบบรถไฟฟ้า ร่วมกับพนักงานพิสูจน์ทราบวัตถุต้องสงสัย ซึ่งหากไม่ได้รับการแจ้งจากศูนย์วิทยุ พนักงานจะเข้าร่วมตรวจตราความปลอดภัยในสถานีรถไฟฟ้าร่วมกับพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำสถานี

4. ศูนย์วิทยุสื่อสารและระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดมีหน้าที่เป็นศูนย์ประสานการแจ้งเหตุต่าง ๆ ในพื้นที่เขตระบบรถไฟฟ้า และติดตามการเกิดเหตุจากระบบกล้องวงจรปิด

5. งานรักษาเขตทางพื้นที่เขตระบบรถไฟฟ้า รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับงานตรวจตรา ดูแล รักษา และป้องกันการบุกรุกเขตระบบรถไฟฟ้า ทางขึ้นลงสถานี ปล่องระบายอากาศ

ศูนย์ซ่อมบำรุง และพื้นที่อื่น ๆ ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่อยู่ในเขตระบบ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รถไฟฟ้า ตรวจสอบการได้รับอนุญาตก่อสร้างในเขตปลอดภัยระบบรถไฟฟ้า (กณจนา จันทร โชติ. 2557)

2.5.2 การรักษาความปลอดภัยโดยบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำหรับการรักษาความปลอดภัยโดยบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นั้น มีการฝึกซ้อมทักษะต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้เครื่องจำลอง (Simulator) และฝึกซ้อมร่วมกับหน่วยงานภายนอก สถานการณ์ต่าง ๆ ที่ฝึกซ้อมมีดังนี้ (ศิริพันธ์ ยงวัฒนานันท์ และ นิศารัตน์ เขียนนิล. 2555)

1. การซ้อมกู้รถไฟฟ้าที่ตกราง
2. การซ้อมเหตุไฟไหม้ภายในสถานีและภายในขบวนรถไฟฟ้า
3. การจับตัวประกันและการก่อการร้าย
4. การถูกโจมตีด้วยแก๊สพิษ
5. การชู้วาระเบิด
6. การเกิดเหตุชุมนุมประท้วง และสถานการณ์อื่น ๆ เป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ทางบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ยังได้มีนโยบายความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานเข้าใจว่า ความปลอดภัยเป็นหัวใจของการบริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ดังนั้น บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงต้องให้ความสำคัญสูงสุดต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ และทุกคนที่ปฏิบัติงานในระบบรถไฟฟ้า โดยบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัยและนำไปปฏิบัติ เพื่อ

1. ควบคุมความเสี่ยงของอันตรายที่อาจเกิดขึ้นภายในระบบรถไฟฟ้า ให้อยู่ในระดับต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ และสอดคล้องกับกฎหมาย
2. ให้นับใจได้ว่ามาตรการป้องกันและแก้ไขเพื่อควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. ให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่ทุกคนที่เกี่ยวข้อง

จะเห็นได้ว่าความปลอดภัยถือเป็นความรับผิดชอบของทุกคน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของทุกคนที่ปฏิบัติงานในระบบรถไฟฟ้าที่ต้องดำเนินการในทุกวิถีทาง ที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด ทั้งนี้ทางบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้จัดจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยจากภายนอก เพื่อเข้ามาช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยภายในแต่ละสถานีให้กับผู้โดยสารด้วย

2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นริศรา เหลืองสฤงศ์ มนัส ไพฑูรย์เจริญฤทธ และณัฐวุฒิ โรจนันันุตติกุล (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้บริโภค และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้บริโภค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในด้านพนักงานมีค่าสูงสุด รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านการส่งเสริมตลาดตามลำดับ สำหรับผู้บริโภคที่อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศิริรัตน์ สะหุณิล และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เก็บข้อมูลโดยการที่ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001บาท - 30,000 บาท และมีสถานภาพโสด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ ให้มีความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวนและการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้ามาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจและการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริมและเร่งขยายโครงสร้างเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านสังคมกับประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปแบบดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับเวลามากที่สุด ในด้านความพึงพอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกเว้น

สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ไม่มีมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารจากการใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอสแตกต่างกัน และทุกส่วนประสมทางการตลาด ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารจากการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ปีงบประมาณ 2557 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้นให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพ และระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ทั้ง 18 สถานี จำนวน 2,021 หน่วยตัวอย่าง เกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้ามหานครใน 7 ด้าน คือ 1) ด้านความปลอดภัยภายในสถานี 2) ด้านความปลอดภัยภายในรถไฟฟ้า 3) ด้านคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีและในขบวนรถไฟฟ้า 4) ด้านบุคลากร 5) ด้านความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสาร 6) ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า และ 7) ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ส่วนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีความพึงพอใจต่อการบริการทั้ง 7 ด้าน ในระดับพอใจขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 96.88 ผู้ใช้บริการเห็นว่าการบริการของรถไฟฟ้ามหานครมีคุณภาพดีกว่าการขนส่งมวลชนรูปแบบอื่น และโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร รวมถึงการบริการเป็นไปตามที่ผู้บริการคาดหวัง ในขณะที่เดียวกันยังพบว่าผู้บริการมีความเชื่อถือและมีความผูกพันต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครในระดับสูง ปัจจัย 3 อันดับแรก ที่ผู้บริการที่ถูกลำบากหรือถูกค่าในอนาคตใช้เป็นเหตุผลในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร คือ ความปลอดภัย คุณภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีและในขบวนรถไฟฟ้า และความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้าทั้งด้านความตรงต่อเวลาและความสม่ำเสมอ ผู้บริการต้องการให้การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยพัฒนาด้านคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีและในขบวนรถไฟฟ้ามากที่สุด เช่น ระบบปรับอากาศ ห้องน้ำ ที่นั่งรอในชานชาลา รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า โดยต้องการให้เพิ่มความถี่ในการเดินรถหรือขบวนรถในช่วงโมงเร่งด่วน และขยายเวลาในการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร
ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่งคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source of Data) ได้แก่การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความ
คาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร
ซึ่งเป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ทั้งหมด 18 สถานี

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source of Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องระบบการ
รักษาความปลอดภัย อุปกรณ์ที่ใช้รักษาความปลอดภัยในสถานีรถไฟฟ้า หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ดูแลการรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานครจากเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือวารสาร บทความ
วิทยานิพนธ์เอกสารงานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ เว็บไซต์ และเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เป็นต้น

3.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษา
ความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร ที่ใช้บริการ ทั้งหมด 18 สถานี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า
(Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งระบบการรักษาความปลอดภัยออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่รักษา
ความปลอดภัย ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านกระบวนการขั้นตอน
การดูแลรักษาความปลอดภัย และด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการรักษา
ความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร

3.3 ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
เอกสารทั้งหมด 18 สถานี โดยใช้ข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2557 ซึ่งมีผู้โดยสารทั้งหมดเฉลี่ยจำนวน 243,100
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คนต่อวัน (ทีมข่าวเศรษฐกิจ. 2557) สำหรับการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (กัญญา จันทรโชติ. 2546)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

$$n = \frac{243,100}{1+(243,100)(0.05)^2}$$

$$= 399$$

จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการใช้เป็นตัวแทนของประชากรในการวิจัยเท่ากับ 399 คน

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เลือกสถานที่ที่จะทำการเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากสถานีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลที่เปิดให้บริการในปัจจุบันมีทั้งหมด 18 สถานีได้แก่ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2557น)

- 1.1 สถานีหัวลำโพง
- 1.2 สถานีสามย่าน
- 1.3 สถานีสีลม
- 1.4 สถานีลุมพินี
- 1.5 สถานีคลองเตย
- 1.6 สถานีศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์
- 1.7 สถานีสุขุมวิท
- 1.8 สถานีเพชรบุรี
- 1.9 สถานีพระราม 9

1.10 สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และเผยแพร่โดยไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.11 สถานีห้วยขวาง
- 1.12 สถานีสุทธิสาร
- 1.13 สถานีรัชดาภิเษก
- 1.14 สถานีลาดพร้าว
- 1.15 สถานีพหลโยธิน
- 1.16 สถานีสวนจตุจักร
- 1.17 สถานีกำแพงเพชร
- 1.18 สถานีบางซื่อ

2. เลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) คือ สถานีละ 23 คน (399÷18) รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 414 คน

3. เลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) คือ เลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานครที่ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 414 ชุดทำการวิเคราะห์โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไป จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบ
2. ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครวิเคราะห์โดยวิธีวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้วัดออกเป็น 5 ระดับ

คะแนนระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนระดับ 4 หมายถึง มาก

คะแนนระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนระดับ 2 หมายถึง น้อย

คะแนนระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

แบบสอบถามด้านความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร แบ่งระบบการรักษาความปลอดภัยออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัยด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย และด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อคำถาม คำนวณโดยถือเกณฑ์ ดังนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายโดยแบ่งระดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้วยการ
หาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้วิธีการคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างชั้น ตามหลักการค่าเฉลี่ย

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถนำค่าเฉลี่ย ของแต่ละอันตรภาคชั้น มาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ / ความคาดหวัง	
1.00 – 1.80	เท่ากับ	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	เท่ากับ	น้อย
2.61 – 3.40	เท่ากับ	ปานกลาง
3.41 – 4.20	เท่ากับ	มาก
4.21 – 5.00	เท่ากับ	มากที่สุด

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และ รายได้ ต่อเดือนกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานครที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาคความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ระดับต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 414 คน โดยแบ่งผลการศึกษออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ที่ใช้บริการทั้งหมด 18 สถานี โดยแบ่งการศึกษาเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย และด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะการให้บริการรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และเป็นเพศชายจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 44 จะเห็นได้ว่าเพศชายมีจำนวนน้อยกว่าเพศหญิง เนื่องจากโดยสัดส่วนพื้นฐานของลักษณะประชากรศาสตร์ของไทย (Demographic) พบว่า มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จึงทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลมีโอกาสพบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	232	56.0
ชาย	182	44.0
รวม	414	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.2 อายุ

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวนมากที่สุด คือ 183 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 เนื่องจากเป็นช่วงอายุของคนรุ่นใหม่ที่เป็นนักศึกษา และบางส่วนเพิ่งเริ่มต้นทำงาน ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 เป็นวัยเริ่มมีครอบครัว และภาระหน้าที่สูงขึ้น ส่วนอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 40 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่าในวิถีชีวิตของคนเมืองหลวงที่อยู่ภายใต้สภาพการจราจรที่แออัด ทุกอย่างเร่งรีบ ส่งผลให้การเดินทางด้วยรถไฟฟ้า MRT เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มอายุ (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	26	6.3
20-30 ปี	183	44.2
31-40 ปี	150	36.2
41-50 ปี	40	9.7
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	15	3.6
รวม	414	100.0

4.1.3 ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 ซึ่งเป็นค่านิยมของการศึกษาในสังคมไทยปัจจุบัน รองลงมาคือระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ซึ่งเป็นแนวโน้มของสังคมไทยที่จะเลือกศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	5.8
อนุปริญญา/ปวส.	2	0.5
ปริญญาตรี	244	58.9
สูงกว่าปริญญาตรี	144	34.8
รวม	414	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.4 อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 เนื่องจากบริษัทเอกชน มักตั้งอยู่ในเขตเมืองชั้นในที่มีสภาพการจราจรแออัด การเดินทางด้วยรถไฟฟ้า MRT จะสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจร รวมทั้งต้องการประหยัดเวลาในการเดินทาง ไม่ต้องการเสียเวลาในการรอรถประจำทาง รองลงมาเป็นอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 52 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	220	53.1
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	114	27.5
นักเรียน/นักศึกษา	52	12.6
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	24	5.8
พนักงานราชการ	4	1.0
รวม	414	100.0

4.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่สูงมากเนื่องจากส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นวัยทำงาน เป็นคนรุ่นใหม่ที่ชอบความสะดวกสบาย มีเวลาในการรอคอยรถไฟฟ้าที่แน่นอน ตรงต่อเวลา ทำให้ผู้โดยสารสามารถคำนวณเวลาที่ใช้เดินทางได้ง่าย เป็นต้น (ตารางที่ 4.5)

4.1.6 ความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครพบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ย 4-5 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาใช้บริการเฉลี่ย 2-3 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และใช้บริการเฉลี่ยไม่เกิน 1 วันต่อสัปดาห์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ พบว่าส่วนใหญ่ผู้โดยสารใช้บริการเฉลี่ย 4-5 วัน ต่อสัปดาห์ สอดคล้องกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจที่ใช้รถไฟฟ้าสำหรับการเดินทางไปทำงาน เนื่องจากรถไฟฟ้ามหานครมีจำนวนสถานี ทั้งหมด 18 สถานี จึงสามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทางสามารถเชื่อมต่อการเดินทางได้ หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นรถไฟฟ้า BTS ห้างสรรพสินค้า ที่พักอาศัย แหล่งชุมชน สถานที่ทำงาน เป็นต้น (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	39	9.4
10,001-20,000 บาท	93	22.5
20,001-30,000 บาท	114	27.5
30,001-40,000 บาท	58	14.0
40,001-50,000 บาท	44	10.6
มากกว่า 50,000 บาท	66	15.9
รวม	414	100.0

ตารางที่ 4.6 ความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์

ความถี่ที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	56	13.5
เฉลี่ยไม่เกิน 1 วันต่อสัปดาห์	63	15.2
เฉลี่ย 2-3 วันต่อสัปดาห์	119	28.7
เฉลี่ย 4-5 วันต่อสัปดาห์	150	36.2
เฉลี่ย 6-7 วันต่อสัปดาห์	26	6.3
รวม	414	100.0

4.1.7 วันที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

จากการศึกษาความถี่ของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร เอกสพบว่าวันที่ผู้โดยสารใช้บริการมากที่สุด คือวันจันทร์-วันศุกร์ จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4การค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รองลงมา คือวันเสาร์ – วันอาทิตย์ จำนวน 95 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 22.9 และใช้บริการเฉพาะเมื่อมีความจำเป็น (ไม่แน่นอน) มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ส่วนวันที่ผู้โดยสารใช้บริการมากที่สุด คือวันจันทร์ – วันศุกร์ นั้นอาจจะเกิดจากอาชีพผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามาทำงานเป็นประจำแทนการใช้บริการรถประจำทางหรือรถส่วนตัว (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 วันที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการรถไฟฟ้ามาทำงานโดยปกติ

ประเภทวัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ - วันศุกร์	213	51.4
วันเสาร์ - วันอาทิตย์	95	22.9
ทุกวันตลอดสัปดาห์	17	4.1
เฉพาะเมื่อมีความจำเป็น (ไม่แน่นอน)	89	21.5
รวม	414	100.0

4.1.8 โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้ามาทำงาน

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าในการไปทำงานมากที่สุดจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมา คือเมื่อมีการนัดเพื่อนพบปะ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และไปทำภารกิจส่วนตัว จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ตามลำดับ เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นวัยเริ่มทำงานต้องการการเดินทางที่รวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการรอคอย สามารถใช้บริการได้ง่ายและรถไฟฟ้าฯ ตรงต่อเวลาเสมอ ผู้โดยสารสามารถเดินทางได้ตามกำหนด ไม่เสียเวลากับการจราจรที่ติดขัดในช่วงเช้า (ตารางที่ 4.8)

4.1.9 สาเหตุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามาทำงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกมาใช้บริการรถไฟฟ้ามาทำงานเนื่องจากต้องการประหยัดเวลาในการเดินทาง จำนวน 382 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 92.3 ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลโอกาสในการใช้รถไฟฟ้ามาทำงานที่ส่วนใหญ่จะใช้บริการเพื่อไปทำงาน ที่ต้องประหยัดเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือ ผ่านเส้นทางที่สำคัญ จำนวน 242 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 58.5 ซึ่งสอดคล้องกับการที่ผู้โดยสารรถไฟฟ้าในการนัดเพื่อนพบปะ ตามสถานที่สำคัญต่าง ๆ ได้แก่ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ห้างสรรพสินค้า สถานีที่เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้า BTS เป็นต้น และมีความปลอดภัย จำนวน 134 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 32.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 โอกาสในการใช้รถไฟฟ้ามหานครของกลุ่มตัวอย่าง

โอกาสในการใช้รถไฟฟ้ามหานคร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไปทำงาน	156	37.7
เมื่อนัดเพื่อนพบปะ	95	22.9
ไปทำภารกิจส่วนตัว	92	22.2
ไปสถานที่ท่องเที่ยว	45	10.9
ไปสถานศึกษา	24	5.8
ไปในสถานที่ซึ่งไม่มีที่จอดรถ และ ไปในถนนที่มีการจราจรติดขัดมาก ๆ	2	0.5
รวม	414	100.0

ตารางที่ 4.9 สาเหตุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

สาเหตุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร	(N=414)	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ประหยัดเวลาเดินทาง	382	92.3
ผ่านเส้นทางที่สำคัญ	242	58.5
ความปลอดภัย	134	32.4
ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า เช่น ความตรงต่อเวลา และ ความสม่ำเสมอในการเดินรถ	120	29.0
คุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีและขบวนรถไฟฟ้า	102	24.6
ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสาร	96	23.2
มีอาคารจอดรถรองรับสำหรับการเดินทางโดยรถไฟฟ้ามหานคร	60	14.5
บุคลากรผู้ให้บริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ	20	4.8
การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล มีการติดตั้งป้ายแจ้งข้อมูลการเดินทาง รถไฟฟ้าชัดเจน และมีเสียงประชาสัมพันธ์ภายในสถานีหากเกิดเหตุ ฉุกเฉิน หรือประกาศเตือนผู้โดยสาร	20	4.8
ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008	14	3.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เฉพาะงานที่ดำเนินการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 หมายเหตุ : กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร ที่ใช้บริการ ทั้งหมด 18 สถานี โดยแบ่งระบบการรักษาความปลอดภัยออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย และด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย พบว่ามีผลการศึกษาดังนี้

4.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.09 และ 3.53 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละรายการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 รายการ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถให้การช่วยเหลือผู้โดยสาร ได้ตรงตามต้องการ นอกจากนี้มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในระดับมากที่สุด 2 รายการข้างต้น กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น และยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 2 รายการคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผู้หญิงคอยให้บริการ

สรุปได้ว่าในด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจ 5 รายการ คือ รายการที่ได้รับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวังได้แก่ รายการ 1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแต่งกายสุภาพ สะอาดเหมาะสมกับการทำงาน 2) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี 3) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง 4) จำนวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนที่เหมาะสม และ 5) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีสรีระร่างกายเหมาะสมกับสภาพการทำงาน (ตารางที่ 4.10)

4.2.2 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.19 และ 3.58 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละรายการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

จำนวน 3 รายการ ได้แก่ 1) มีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดทุกทางเข้าออกในแต่ละสถานี เอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการรักษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) มีประตูกันขานชาลา (Platform) ป้องกันผู้โดยสารไม่ให้ตกไปยังรางรถไฟและ 3) มีการติดตั้งเครื่องตรวจจับโลหะแบบเดินผ่านก่อนเข้าใช้บริการ ตามลำดับ นอกนั้นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) เครื่องมือและอุปกรณ์ทางด้านรักษาความปลอดภัยมีความทันสมัย 2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์สามารถช่วยป้องกันเหตุอาชญากรรมได้ เช่น กระบอง ปืน 3) มีสุนัขตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิด ตรวจวัตถุต้องสงสัย

ตารางที่ 4.10 ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร
ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	4.29	มากที่สุด	3.67	มาก
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถให้การช่วยเหลือได้ตรงตามต้องการ	4.21	มากที่สุด	3.58	มาก
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแต่งกายสุภาพ ทะมัดทะแมง เหมาะสมกับการทำงาน	4.13	มาก	3.88	มาก
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.13	มาก	3.57	มาก
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.10	มาก	3.48	มาก
จำนวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนที่เหมาะสม	4.05	มาก	3.43	มาก
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.03	มาก	3.35	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีสรีระร่างกายที่เหมาะสมกับสภาพการทำงาน	3.99	มาก	3.51	มาก
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผู้หญิงคอยให้บริการ	3.89	มาก	3.28	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09	มาก	3.53	มาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในและรายการ พบว่า รายการที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในระดับมากที่สุด 3 รายการข้างต้น กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น ส่วนรายการที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มตัวอย่างในความคาดหวังในระดับมาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

สรุปได้ว่าในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างยังไม่ได้รับความพึงพอใจ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังในทุกรายการ (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
มีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดทุกทางเข้าออกในแต่ละสถานี	4.50	มากที่สุด	3.92	มาก
มีประตูกันขานชาลา (Platform) ป้องกันผู้โดยสารไม่ให้ตกไปยังรางรถไฟ	4.46	มากที่สุด	4.20	มาก
มีการติดตั้งเครื่องตรวจจับโลหะแบบเดินผ่านก่อนเข้าใช้บริการ	4.26	มากที่สุด	3.68	มาก
เครื่องมือและอุปกรณ์ทางด้านการรักษาความปลอดภัยมีความทันสมัย	4.10	มาก	3.38	ปานกลาง
มีเครื่องมือและอุปกรณ์สามารถช่วยป้องกันเหตุอาชญากรรมได้ เช่น กระบอง ปืน	4.01	มาก	3.36	ปานกลาง
มีสุนัขตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิดตรวจวัตถุต้องสงสัย	3.81	มาก	2.93	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	มาก	3.58	มาก

4.2.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.15 และ 3.44 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละรายการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 1 รายการ ได้แก่ มีการประสานงานแจ้งเหตุต่าง ๆ ในพื้นที่ เขตระบบรถไฟฟ้า และติดตามการเกิดเหตุจากระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด นอกนั้นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในระดับมากที่สุด 1 รายการข้างต้น กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น และยังพบว่ากลุ่มเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 1 รายการ คือ มีขั้นตอนการตรวจกระเป๋าเมื่อเดินผ่านเครื่องตรวจจับโลหะก่อนเข้าใช้บริการ

สรุปได้ว่าในด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจเพียง 2 รายการ คือ รายการที่ได้รับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวัง ได้แก่ รายการ 1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจตราในพื้นที่เสี่ยงและมีบันทึกหลักฐานการตรวจ และ 2) ให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ แผ่นภาพ หรือ เสียงตามสาย (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร
ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
มีการประสานงานแจ้งเหตุต่าง ๆ ในพื้นที่เขตระบบรถไฟฟ้า และติดตามการเกิดเหตุจากระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด	4.24	มากที่สุด	3.57	มาก
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจตราในพื้นที่เสี่ยงและมีบันทึกหลักฐานการตรวจ	4.18	มาก	3.44	มาก
ให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ แผ่นภาพ หรือ เสียงตามสาย	4.09	มาก	3.44	มาก
มีขั้นตอนการตรวจกระเป๋าเมื่อเดินผ่านเครื่องตรวจจับโลหะก่อนเข้าใช้บริการ	4.09	มาก	3.31	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	มาก	3.44	มาก

4.2.4 ด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.32) โดยมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.63) เมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละรายการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 รายการ ได้แก่ 1) มีแสงสว่างเพียงพอภายในสถานีขบวนรถไฟฟ้า 2) มีแสงสว่างเพียงพอตามทางขึ้นลงสถานี 3) มีระบบป้องกันอัคคีภัยในสถานี และ 4) มีการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมที่เป็นระบบ เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเดินตรวจตราความเรียบร้อยภายในสถานี มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยยืนประจำจุดคอยให้ความช่วยเหลือ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตามลำดับ นอกนั้นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) มีหน่วยปฏิบัติการพิสูจน์ทราบวัตถุต้องสงสัยในพื้นที่เขตระบบรถไฟฟ้า (EOD) 2) มีหน่วยสุนัขตรวจค้นพัสดุกัมมันต์ระเบิด (K-9)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในระดับมากที่สุด 4 รายการข้างต้น กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น ส่วนรายการที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในระดับมาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

สรุปได้ว่าในด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างยังไม่ได้รับความพึงพอใจ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังในทุกรายการ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร
ด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย

ด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
มีแสงสว่างเพียงพอภายในสถานีขบวนรถไฟฟ้า	4.49	มากที่สุด	4.16	มาก
มีแสงสว่างเพียงพอตามทางขึ้นลงสถานี	4.48	มากที่สุด	4.05	มาก
มีระบบการป้องกันอัคคีภัยในสถานี	4.44	มากที่สุด	3.78	มาก
มีการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมที่เป็นระบบ เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเดินตรวจตราความเรียบร้อยภายในสถานี มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยยืนประจำจุดคอยให้ความช่วยเหลือ	4.39	มากที่สุด	3.50	มาก
มีหน่วยปฏิบัติการพิสูจน์ทราบวัตถุต้องสงสัยในพื้นที่เขตระบบรถไฟฟ้า (EOD)	4.16	มาก	3.29	ปานกลาง
มีหน่วยสุนัขตรวจค้นพัสดุกัมมันต์ระเบิด (K-9)	3.95	มาก	2.98	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	มากที่สุด	3.63	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 414 คน ได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย และด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้

H_0 = ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานครแตกต่างกัน

โดยการใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) ที่ความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าหากมีความน่าจะเป็นของนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ผลการศึกษาซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังต่อไปนี้

4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษา พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลกับความคาดหวังของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยไม่แตกต่างกันในทุกด้าน (ตารางที่ 4.14) และพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีผลกับความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย (ตารางที่ 4.15)

4.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัย พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลกับความคาดหวังของผู้โดยสารแตกต่างกันในด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย (ตารางที่ 4.14) โดยพบว่าอายุที่ต่างกันมีผลกับความพึงพอใจแตกต่างกันในทุกด้าน (ตารางที่ 4.15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัย พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลกับความคาดหวังของผู้โดยสารแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย และด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย (ตารางที่ 4.14) โดยพบว่าการศึกษาที่ต่างกันมีผลกับความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันในทุกด้าน (ตารางที่ 4.15)

4.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยพบว่า อาชีพที่ต่างกันมีผลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันในทุกด้าน (ตารางที่ 4.14 และตารางที่ 4.15)

4.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยพบว่า รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันในทุกด้าน (ตารางที่ 4.14 และตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหว้งของผู้โดยสารถที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัย

รายการ	เพศ		อายุ		การศึกษา		อาชีพ		รายได้เดือน	
	t	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	-2.514	0.12	0.547	0.701	2.911	0.034*	7.611	0.000*	2.241	0.050*
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย	-0.536	0.593	0.720	0.579	2.957	0.032*	7.582	0.000*	3.402	0.005*
ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย	-1.169	0.243	2.404	0.049*	3.301	0.020*	8.242	0.000*	4.894	0.000*
ด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย	-1.503	0.135	0.589	0.671	1.085	0.355	6.729	0.000*	2.414	0.036*

* ค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบบริการความปลอดภัย

รายการ	เพศ		อายุ		การศึกษา		อาชีพ		รายได้ต่อเดือน	
	t	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	-3.030	0.003*	5.074	0.001*	11.229	0.000*	6.774	0.000*	7.013	0.000*
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย	0.226	0.821	4.264	0.002*	15.763	0.000*	6.121	0.000*	3.245	0.007*
ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย	-2.635	0.009*	4.963	0.001*	13.272	0.000*	2.950	0.020*	8.020	0.000*
ด้านคุณภาพของระบบบริการความปลอดภัย	-0.966	0.335	3.624	0.006*	11.881	0.000*	3.730	0.005*	3.551	0.004*

* ค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

จากศึกษาเรื่องความพึงพอใจของของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 414 คน

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ย 4-5 วันต่อสัปดาห์ มักจะใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ โอกาสที่ผู้โดยสารใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร คือ การเดินทางไปทำงาน สาเหตุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร เนื่องจากต้องการประหยัดเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือ ผ่านเส้นทางที่สำคัญ และมีความปลอดภัย

ผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจ 5 รายการ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแต่งกายสุภาพ ทะมัดทะแมง เหมาะสมกับการทำงาน 2) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี 3) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง 4) จำนวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนที่เหมาะสม และ 5) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีสรีระร่างกายเหมาะสมกับสภาพการทำงาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจ 2 รายการ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจตราในพื้นที่เสี่ยงและมีบันทึกหลักฐานการตรวจ 2) ให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ แผ่นภาพ หรือเสียงตามสาย ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย และด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังในทุกรายการ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวัง พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้โดยสาร อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้โดยสาร ยกเว้นด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้โดยสาร ยกเว้นด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย อาชีพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขอสงวนค่า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้โดยสารทุกด้าน รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้โดยสารทุกด้าน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุกด้าน

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาทางด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผู้หญิงคอยให้บริการ หมายความว่า ผู้โดยสารเห็นว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นผู้หญิงมีความจำเป็นน้อยกว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่เป็นผู้ชาย ดังนั้น รถไฟฟ้ามหานครจึงควรจัดหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผู้หญิงให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์จำเพาะ เช่น การตรวจค้นผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้หญิง การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การทำคลอดฉุกเฉิน และงานบริการอื่น ๆ ที่ต้องปฏิบัติกับผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้หญิง โดยเฉพาะ จากนั้นจึงทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารเห็นความสำคัญของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผู้หญิง

2. จากการศึกษาทางด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีสุนัขตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิดตรวจวัตถุต้องสงสัย เนื่องจากผู้โดยสารไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องมีสุนัขคอยตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิดตรวจวัตถุต้องสงสัย ดังนั้นรถไฟฟ้ามหานครควรนำสุนัขตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิดตรวจวัตถุต้องสงสัยออกปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับผู้โดยสาร และจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความรู้อย่างเข้าใจและความจำเป็นของการมีสุนัขตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิดตรวจวัตถุต้องสงสัยในระบบรถไฟฟ้า

3. จากการศึกษาทางด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีขั้นตอนการตรวจกระเป๋าเมื่อเดินผ่านเครื่องตรวจจับโลหะก่อนเข้าใช้บริการ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจน้อยในด้านนี้อาจจะเห็นว่าพนักงานที่ตรวจนั้นไม่มีความตั้งใจในการตรวจเท่าที่ควร ควรแก้ปัญหาด้วยการฝึกการอบรมพนักงานในจุดตรวจนี้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสถานี ให้ความรู้กับพนักงานถึงความสำคัญในการตรวจ มีความเข้มงวดในการปฏิบัติหน้าที่

4. จากการศึกษาทางด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ มีหน่วยสุนัขตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิด (K-9) เนื่องจากผู้โดยสารไม่ได้ทราบว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คาดหวังที่จะต้องมีผู้ตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิด (K-9) ภายในสถานีรถไฟ และมีความพึงพอใจน้อย แต่เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการก่อการร้ายเกิดขึ้น เหตุลอบวางระเบิดตามสถานที่สำคัญต่าง ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องให้ผู้ตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิด (K-9) สำหรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อที่จะได้เข้าตรวจสอบได้ทันที ซึ่งอาจจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ของการมีหน่วยผู้ตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิด (K-9) ให้ผู้โดยสารได้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญในการมีหน่วยผู้ตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิด (K-9) เช่น การจัดนิทรรศการ หรือโชว์การแสดงของผู้ตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิด (K-9) เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานครเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาเรื่องเดียวกันแต่เป็นของรถไฟฟ้ายูเอชทีที่อยู่ในความดูแลของการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทยในสายต่าง ๆ เช่น รถไฟฟ้าสายสีม่วง รถไฟฟ้าสายสีเขียว เป็นต้น ที่กำลังก่อสร้าง เพื่อที่จะได้ผลการศึกษาคอบคลุมยิ่งขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กฤษณ์กมล กมลาศน์. 2546. การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษากรณีศึกษา:

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กัณณา จันทรโชติ. 2546. “ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงในการดำเนินงานของโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของผู้ปกครอง”. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.

_____ . 2557. การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

เพื่อรองรับการเปิดให้บริการ โครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยาย. พนักงานบริหารอาวุโส
ระดับ 11 การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูง
รุ่นที่ 38 กองบัญชาการตำรวจ.ศ.2557.

กาญจนา อรุณสุขรุจี. 2546. “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตร ไชยปราการจำกัดอำเภอ ไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรคณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย. 2557. โครงการรถไฟฟ้า. เข้าถึงโดย:

<http://www.mrta.co.th>

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย. 2557. โครงการตำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม.

และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ปีงบประมาณ 2557.

นิตยาพร เสมอใจ. 2545. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด
(มหาชน).

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด (มหาชน).

ทีมข่าวเศรษฐกิจ. 2557. สศช.เร่ง รฟม.เดินหารถไฟฟ้า ทำแผนระยะยาวจูงใจคนมาใช้ระบบราง

เข้าถึง โดย: <http://www.thairath.co.th>.

นริศรา เหลืองสุกษดี, มนต์ ไพฑูรย์เจริญฤติก และณัฐวุฒิ โรจน์นिरุตติกุล. 2556. ความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระสถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2557. เส้นทางเดินรถ. เข้าถึง โดย:

<http://www.bangkokmetro.co.th>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิชยากร กาศสกุล. 2545. ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล
ราชวิถี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา

รัตนา สุขะนินทร์. 2547. “ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการล้าง
รีสตอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป”. สารนิพนธ์ บข. ม.,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒน์กรุงเทพฯ.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2557ก. รถไฟฟ้ามหานคร. เข้าถึงโดย: <http://th.wikipedia.org/wiki/รถไฟฟ้ามหานคร>.

_____. 2557ข. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล. เข้าถึง โดย: http://th.wikipedia.org/wiki/รถไฟฟ้ามหานคร_สายเฉลิมรัชมงคล.

วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วุฒิพงษ์ ฉายะพงศ์. 2546. สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า : การสื่อสารเพื่อการบริหารที่เป็นเลิศ.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพันธ์ ยงวัฒนานันท์ และนิศาตร์ณี เขียนนิล. 2555. รายงานการเยี่ยมชมรถไฟฟ้ามหานคร (MRT).
คณะ COP: INVESTMENT GURU.

ศิริรัตน์ สะหุณิด และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. 2556. การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ
รถไฟฟ้าบีทีเอส. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยรังสิต.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ถักนิทานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. 2541. การบริหารการตลาด : ยุคใหม่.
กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์จำกัด.

สกวดี ดวงเด่น. 2539. “การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอ
ผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมิต สัชฎกร. 2546. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.

สาธิต สื่อประเสริฐสุข. 2544. ความคาดหวังของบุคลากรสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท จังหวัด
ราชบุรีที่มีต่อหน่วยงานใหม่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัญชลี ด่านวิรุฬณิข. 2539. “ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของเด็กหมู่นวกในเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Kotler, P. 2003. **Marketing Management**. Eleventh Edition. New Jersey: Pearson Education.

Longman, G. 1995. **Dictionary of contemporary English**. Third Edition. London: Clays.

Vroom. 1964. **Work and motivation**. New York: John Wiley & Sons.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีลารนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถามโครงการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัย
ของรถไฟฟ้ามหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อการวิจัยเชิงสำรวจสำหรับการศึกษาวิเคราะห์และ
อ้างอิงการจัดทำกรค้นคว้าแบบอิสระ ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท วิทยาลัย
การบริหารและจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง เพื่อให้การค้นคว้านี้บรรลุสัมฤทธิ์ผล ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกท่านตอบคำถามทุกข้อตามข้อเท็จจริง เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และเพื่อประโยชน์
ในการศึกษาต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า มา ณ โอกาสนี้ด้วย

กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ
 - 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-30 ปี 3. 31-40 ปี
 - 4. 41-50 ปี 5. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 - 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4. อนุปริญญา/ปวส.
 - 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลที่ได้ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. อาชีพในปัจจุบัน

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4. พนักงานบริษัทเอกชน
 5. อื่น ๆ โปรดระบุ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2. 10,001-20,000 บาท 3. 20,001-30,000 บาท
 4. 30,001-40,000 บาท 5. 40,001-50,000 บาท 6.
 มากกว่า 50,000 บาท

6. ความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์

1. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ 2. เฉลี่ยไม่เกิน 1 วันต่อสัปดาห์
 3. เฉลี่ย 2 – 3 วันต่อสัปดาห์ 4. เฉลี่ย 4 – 5 วันต่อสัปดาห์
 5. เฉลี่ย 6 – 7 วันต่อสัปดาห์

7. โดยปกติท่านใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครในวันใด

1. วันจันทร์ – วันศุกร์ 2. วันเสาร์ – วันอาทิตย์
 3. ทุกวันตลอดสัปดาห์ 4. เฉพาะเมื่อมีความจำเป็น (ไม่แน่นอน)

8. ท่านใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครในโอกาสใด

1. ไปทำงาน 2. ไปสถานศึกษา
 3. ไปทำภารกิจส่วนตัว 4. เมื่อนัดเพื่อนพบปะ
 5. ไปสถานที่ท่องเที่ยว 6. อื่น ๆ โปรดระบุ

9. สิ่งที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ความปลอดภัย
 2. คุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีและขบวนรถไฟฟ้า
 3. บุคลากรผู้ให้บริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ
 4. ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสาร
 5. ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า เช่น ความตรงต่อเวลา และความสม่ำเสมอในการเดินรถ
 6. การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล มีการติดตั้งป้ายแจ้งข้อมูลการเดินรถไฟฟ้าชัดเจน และมีเสียงประชาสัมพันธ์ภายในสถานีหากเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือประกาศเตือนผู้โดยสาร
 7. ประหยัดเวลาเดินทาง
 8. ผ่านเส้นทางที่สำคัญ
 9. ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008
 10. มีอาคารจอดรถรองรับสำหรับการเดินทางโดยรถไฟฟ้ามหานคร
 11. อื่น ๆ โปรดระบุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร

ผู้วิจัยต้องการเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจากระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร กับสิ่งที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยแต่ละข้อขอให้ท่านตอบคำตอบจำนวน 2 ที่มีเกณฑ์ให้เลือกตอบแบ่งได้ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนระดับ 4 หมายถึง มาก

คะแนนระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนระดับ 2 หมายถึง น้อย

คะแนนระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระบบรักษาความปลอดภัยของรถไฟฟ้ามหานคร 4 ด้าน	ระดับความคาดหวัง					ระดับบริการที่ได้รับจริง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย										
1. จำนวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนที่เหมาะสม										
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ										
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง										
4. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแต่งกายสุภาพ สะอาดเหมาะสมกับการทำงาน										
5. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถให้การช่วยเหลือผู้โดยสารได้ตรงตามต้องการ										
6. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี										
7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีสรีระร่างกายที่เหมาะสมกับสภาพการทำงาน										

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบรักษาความปลอดภัยของ รถไฟฟ้ามหานคร 4 ด้าน	ระดับความคาดหวัง					ระดับบริการที่ได้รับจริง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย										
8. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง										
9. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผู้หญิง คอยให้บริการ										
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดูแลรักษาความปลอดภัย										
1. มีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดทุก ทางเข้าออกในแต่ละสถานี										
2. มีการติดตั้งเครื่องตรวจจับโลหะแบบ เดินผ่านก่อนเข้าใช้บริการ										
3. มีสุนัขตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิดตรวจ วัตถุต้องสงสัย										
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์สามารถช่วย ป้องกันเหตุอาชญากรรมได้ เช่น กระบอง ปืน										
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ทางด้านการรักษา ความปลอดภัยมีความทันสมัย										
6. มีประตูกันขานชาลา (Platform) ป้องกัน ผู้โดยสารไม่ให้ตกไปยังรางรถไฟฟ้า										
ด้านกระบวนการขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัย										
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจตราใน พื้นที่เสี่ยงและมีบันทึกหลักฐานการตรวจ										
2. มีการประสานงานแจ้งเหตุต่าง ๆ ใน พื้นที่เขตระบบรถไฟฟ้า และติดตามการ เกิดเหตุจากระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด										
3. มีขั้นตอนการตรวจกระเป๋าเมื่อเดินผ่าน เครื่องตรวจจับโลหะก่อนเข้าใช้บริการ										
4. ให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกด้านความ ปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ แผ่นภาพ หรือ เสียงตามสาย										

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบรักษาความปลอดภัยของ รถไฟฟ้ามหานคร 4 ด้าน	ระดับความคาดหวัง					ระดับบริการที่ได้รับจริง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัย										
1. มีระบบการป้องกันอัคคีภัยในสถานี										
2. มีแสงสว่างเพียงพอตามทางขึ้นลงสถานี										
3. มีแสงสว่างเพียงพอภายในสถานีขณะ รอรถไฟฟ้า										
4. มีการเฝ้าระวังเหตุอาชญากรรมที่เป็น ระบบ เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เดินตรวจตราความเรียบร้อยภายในสถานี มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยยื่นประจำ จุดคอยให้ความช่วยเหลือ										
5. มีหน่วยปฏิบัติการพิสูจน์ทราบวัตถุต้อง สงสัยในพื้นที่เขตระบบรถไฟฟ้า (EOD)										
6. มีหน่วยสนับสนุนตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระเบิด (K-9)										

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อตอบแบบสอบถามนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นางสาวปภาณิน เกตุมา
วันเดือนปีเกิด 11 มิถุนายน พ.ศ. 2528
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 444/171 หมู่บ้านกิตตินคร หมู่ 2 ตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ
จังหวัดสมุทรปราการ 10560 โทร. 089-141-1696
E-mail: pk_no22@hotmail.com

ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2551 สำเร็จการศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจเกษตร
สาขาเทคโนโลยีการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประสบการณ์ทำงาน พ.ศ. 2551 – 2556 เจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต
บริษัท เอกโค ออโต้พาร์ท (ไทยแลนด์) จำกัด
พ.ศ. 2557 – ปัจจุบัน พนักงานบริหารงานทั่วไป 4
การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้