

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์ กรณีศึกษา: การรถไฟแห่งประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	บุษบง พาณิชผล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรัตน์
สาขาวิชา	การจัดการทางวิศวกรรม
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยศึกษาปัจจัยในการให้บริการทั้งหมด 7 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด ลักษณะทางด้านกายภาพ การให้บริการของพนักงานและกระบวนการให้บริการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนี้ถูกจำแนกออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลทั่วไปมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามจำนวน 3 ชุด คือ แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามข้อมูลพฤติกรรมส่วนบุคคล และแบบสอบถามการวัดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.912 โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 ในการวิเคราะห์ผลทั้งหมด

ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยในการให้บริการผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด กายภาพ และการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้บริการที่ได้จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลพฤติกรรมส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในส่วนลักษณะข้อมูลการวัดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านกายภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.048 น้อยกว่าระดับค่าความเชื่อมั่นอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากผลการวิจัยครั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการทางด้านวิศวกรรมได้ 3 ประเด็น คือ ควรปรับปรุงทางเข้าออกสถานีให้เชื่อมต่อการบริการขนส่งมวลชนอื่นๆ ได้ การเพิ่มความถี่รถสายเข้าเมืองในช่วงโมงเร่งด่วนและลำดับสุดท้ายควรเพิ่มจำนวนบันไดเลื่อนในแต่ละสถานีให้มากขึ้น

Thesis Title	The satisfaction of passengers to Airport Rail Link services Case Study: The State Railway of Thailand
Author	Bousabong Panichpol
Thesis Advisor	Asst. Prof Dr. Suparatchai Vorarat
Department	Engineering Management
Academic Year	2012

ABSTRACT

This research aims to study the passengers' satisfaction to the Airport Rail Link Services of the State Railway of Thailand (ARL). The satisfaction factors of this study has been divided into 7 elements; product, price, place, promotion, physical condition, personal services and process, for further service improvement of ARL.

To compare the passengers' satisfaction level, it is classified into two major factors which are personal conditions and personal behaviors. The number of the studied population is 400 general passengers who have to answer the 3 sets of questionnaires; personal information, personal behaviors and customer satisfaction of ARL, by using SPSS for Windows Version 11.5 for analyzing while the reliability value of this study has been set at 0.912.

The result of this study shows the high level of overall customers' satisfaction which the most preferred factors are the process while the product, price, place, promotion, physical condition and personal services are the subsidiary factors. After data analyzing between two main mentioned factors, the customers' satisfaction for the service by overall is not difference base on the statistical value, nevertheless, the physical condition is an exception due to its P-Value is at 0.048 lower than the statistical significance level for a given hypothesis test at 0.05.

Referring to the result, the related function can bring this research as an oriented service improvement in according to the improvement of engineering management which consists of three sections are; improving the entrance and exit ways of the station to be connected with others mass transportation, increasing the frequency of the City Line route in the rush hours and facilitating more escalators of each platform for among passengers.