

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