

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าได้ดีน้ำเสียงเฉลี่วชุมชนคล ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าได้ดีน้ำเสียงเฉลี่วชุมชนคล ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสามารถสรุปได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้กำหนดการกระจายตัวอย่างเป็น ชายร้อยละ 50 และ หญิงร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 66.1 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 52.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 79.4 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 77.8 และมีรายได้ในช่วงระหว่าง 10,001-20,000 บาท มากที่สุด หรือร้อยละ 36.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าได้ดีน ที่มีต่อส่วนประสม การตลาด

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้าน ตักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก (โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.61 3.50 และ 3.47) ตามลำดับ และ มีความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริม การตลาด อยู่ในระดับปานกลาง (ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.31 3.22 3.06 และ 2.75 ตามลำดับ)

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยอยู่ 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความรวดเร็วที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าได้ดีน รองลงมาคือ เสียงประการบนอกถังสถานี ต่อไปมีความชัดเจน และเวลาในการให้บริการ (06.00 - 24.00 น.)

ด้านราคา ปัจจัยอยู่ 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านราคา คือ ความเหมาะสม ของราคากับคุณภาพของบริการที่ได้รับ รองลงมาคือ ความเหมาะสมของราค่าโดยสารเมื่อ เปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น และอัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานี ที่เดินทางเพิ่มขึ้น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยอยู่ 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ภายในสถานีมีทาง เข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี รองลงมาคือ

ความปลอดภัยของสถานที่ตั้ง ของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าได้คิน(สถานที่ตั้ง) และสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าได้คินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง

ด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยอ้อย 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อกลไนด์พื้นที่ในด้านส่งเสริมการตลาด คือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ รองลงมาคือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ และ การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเติมเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยว และจำกัดจำนวนวัน

ด้านบุคลากร ปัจจัยอ้อย 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อกลไนด์พื้นที่ในด้านบุคลากร คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รองลงมาคือ คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่าง ๆ เช่น กรี๊ด - มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ลูกค้าต้อง และความซักเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน

ด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยอ้อย 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อกลไนด์พื้นที่ในด้านลักษณะทางกายภาพ คือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมีความสะอาด และทันสมัย รองลงมาคือ การตกแต่งภายในสถานี/ตัวรถไฟฟ้าได้คิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม และความซักเจนของ ทางเข้า – ทางออก ของสถานีรถไฟฟ้าได้คิน

ด้านกระบวนการ ปัจจัยอ้อย 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อกลไนด์พื้นที่ในด้านกระบวนการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าได้คินอัตโนมัติ รองลงมาคือ ความสะดวกเร็ว ในการซื้อบัตร โดยสารจากช่องเครื่องจำหน่ายบัตร และระยะเวลาอคติในการรอรถไฟฟ้าได้คินแต่ละเที่ยว

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ต้องแบบสอบถามที่มีส่วนประสมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์ พบร่วมกับระดับความพึงพอใจของผู้ต้องแบบสอบถามที่มีส่วนประสมการตลาด ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเมื่อนอก คือ ความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าได้คิน มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านราคา พบร่วมกับระดับความพึงพอใจของผู้ต้องแบบสอบถามที่มีส่วนประสมการตลาด ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลางเมื่อนอก คือ ความเหมาะสมของราคา กับ คุณภาพของบริการที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พนบว่าผู้ดูดตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ ภายในสถานี มีทางเข้า - ออก หลายทาง ในแต่ละสถานี มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านสิ่งเสริมการตลาด พนบว่าผู้ดูดตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านบุคลากร พนบว่าผู้ดูดตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านลักษณะทางกายภาพ พนบว่าผู้ดูดตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านกระบวนการ พนบว่าผู้ดูดตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้า ได้ดีน้อยต่อไป มากกว่าเรื่องอื่น

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ดูดตอบแบบสอบถามที่มีส่วนประสมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์ พนบว่าผู้ดูดตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ เสียงประกาศบอกถึงสถานีต่อไปมีความชัดเจนมากกว่าเรื่องอื่น

ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ ความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าได้ดีน มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านราคา พนบว่าผู้ดูดตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือ ความเหมาะสมของราคา กับคุณภาพของบริการที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พนบฯผู้ดูดลองแบบสอบถามทุกรอบด้านการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ ภายในสถานี มีทางเข้า - ออก หลายทาง ในแต่ละสถานี มากกว่าเรื่องอื่น

และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ยังมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าได้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง

ด้านส่งเสริมการตลาด พนบฯผู้ดูดลองแบบสอบถามตามระดับการศึกษาต่างกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ รูปแบบการส่งเสริมการตลาด ต่าง ๆ เช่น ส่วนลด / ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าได้ดี มีความหลากหลายเพียงพอ มากกว่าเรื่องอื่น

ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ มากกว่าเรื่องอื่น

และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ยังมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน คือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ

ด้านบุคลากร พนบฯผู้ดูดลองแบบสอบถามตามระดับการศึกษาต่างกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านลักษณะทางกายภาพ พนบฯผู้ดูดลองแบบสอบถามทุกรอบด้านการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย มากกว่าเรื่องอื่น

และระดับการศึกษาต่างกว่าปริญญาตรี ยังมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก เช่นกันคือ การตกแต่งภายในสถานี / ตัวรถไฟฟ้าได้ดี สะอาด ทันสมัย สวยงาม

ด้านกระบวนการ พนบฯผู้ดูดลองแบบสอบถามตามทุกรอบด้านการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้า ได้ดีนอัตโนมัติ มากกว่าเรื่องอื่น

และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ยังมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ ระยะเวลาอคติในการรอรถไฟฟ้าได้ดีนั้นแต่ละเที่ยว

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ต้องแบบสอบถามที่มีส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก

ต้านผลิตภัณฑ์ พนว่าผู้ต้องแบบสอบถามตามอาชีพหลักกลุ่มนี้มีรายได้ และอาชีพหลักกลุ่มนี้มีเงินเดือนประจำ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด และอยู่ในระดับมากคือ เสียงประกายบนอกถึงสถานีต่อไปมีความชัดเจน มากกว่าเรื่องอื่น

อาชีพหลักกลุ่มนี้เงินเดือนประจำ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าได้ดี มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านราคา พนว่าผู้ต้องแบบสอบถามตามอาชีพหลักกลุ่มนี้มีรายได้ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น มากกว่าเรื่องอื่น

อาชีพหลักกลุ่มนี้เงินเดือนประจำ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความเหมาะสมของราคา กับ คุณภาพของบริการที่ได้รับ มากกว่าเรื่องอื่น

อาชีพหลักกลุ่มนี้ไม่มีเงินเดือนประจำ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความเหมาะสมของราคาก่าโดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น มากกว่าเรื่องอื่น

ต้านช่องทางการจัดจำหน่าย พนว่าผู้ต้องแบบสอบถามตามอาชีพหลักกลุ่มนี้ไม่มีรายได้ และอาชีพหลักกลุ่มนี้ไม่มีเงินเดือนประจำ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากหนึ่งกัน คือ ภายในสถานี มีทางเข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี มากกว่าเรื่องอื่น

อาชีพหลักกลุ่มนี้เงินเดือนประจำ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ภายในสถานี มีทางเข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี มากกว่าเรื่องอื่น

และอาชีพหลักกลุ่มนี้ไม่มีเงินเดือนประจำ ยังมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าได้ดีนอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง

ด้านส่งเสริมการตลาด พนว่าผู้ต้องแบบสอบถามตามอาชีพหลักกลุ่มนี้ไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีคลอดส่วนสำหรับนัตรเติมเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน และรูปแบบการส่งเสริมการตลาด ต่าง ๆ เช่น ส่วนลด / ราคายิ่ง เ ของรถไฟฟ้าได้ดี มีความหลากหลายเพียงพอ มากกว่าเรื่องอื่น

อาชีพหลักกลุ่มนี้เงินเดือนประจำ และอาชีพหลักกลุ่มนี้ไม่มีเงินเดือนประจำ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ จ่ายต่อการทำความเข้าใจ มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านบุคลากร พบร่วมกับค่าตอบแทนตามอาชีพหลักกลุ่มนี้มีรายได้ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

อาชีพหลักกลุ่มนี้มีเงินเดือนประจำ และอาชีพหลักกลุ่มนี้มีเงินเดือนประจำ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบร่วมกับค่าตอบแทนตามอาชีพหลักกลุ่มนี้มีรายได้ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย มากกว่าเรื่องอื่น

อาชีพหลักกลุ่มนี้มีเงินเดือนประจำ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย มากกว่าเรื่องอื่น

อาชีพหลักกลุ่มนี้มีเงินเดือนประจำ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ การตกแต่งภายในสถานี / ตัวรถไฟฟ้าได้ดิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านกระบวนการ พบร่วมกับค่าตอบแทนตามอาชีพหลักทุกกลุ่มอาชีพหลัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าได้ดินอัตโนมัติ มากกว่าเรื่องอื่น

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบร่วมกับค่าตอบแทนตามมีรายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ ความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าได้ดิน มากกว่าเรื่องอื่น

รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ เสียงประการณ์ถึงสถานีต่อไปมีความชัดเจน มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านราคา พบร่วมกับค่าตอบแทนตามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือ ความเหมาะสมของราคา กับ คุณภาพของบริการที่ได้รับมากกว่าเรื่องอื่น

รายได้ 20,001-30,000 บาท ยังมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกันคือ ความเหมาะสมของราคาก่อสร้าง เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ยังมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน คือ อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบร่วมกับแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือภายในสถานี มีทางเข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี มากกว่าเรื่องอื่น

รายได้ 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือความปลอดภัยของสถานที่ตั้ง ของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าได้ดิน (สถานที่ตั้ง) มากกว่าเรื่องอื่น

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือภายในสถานี มีทางเข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี และความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และตู้จำหน่ายบัตร โดยสารอัตโนมัติ มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านส่งเสริมการตลาด พบร่วมกับแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ รูปแบบการส่งเสริมการตลาด ต่าง ๆ เช่น ส่วนลด / ราคาย่อมเยา ของรถไฟฟ้าได้ดิน มีความหลากหลายเพียงพอ มากกว่าเรื่องอื่น

รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ มากกว่าเรื่องอื่น

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ยังมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน คือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ

ด้านบุคลากร พบร่วมกับแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

รายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ เช่น กริยา - มารยาท ข้อมูลที่ถูกต้อง มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบร่วมกับแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกันคือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านกระบวนการ พบร่วมกับแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าได้ดินอัตโนมัติ มากกว่าเรื่องอื่น

รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าได้ดินอัตโนมัติ มากกว่าเรื่องอื่น

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าได้ดินสายเฉลิมรช มงคล โดยใช้ทฤษฎี ส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) หรือ 7Ps ซึ่งอภิปรายผลตามทฤษฎี ส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในปัจจัยอยู่ 3 อันดับแรก ดังนี้ ปัจจัยอย่างอันดับแรกคือ ความรวดเร็วที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าได้ดิน รองลงมาคือ เสียงประกายบนกางเกงสถานีต่อไปมีความชัดเจน และปัจจัยอย่างอันดับที่สามคือ เวลาในการให้บริการ (06.00-24.00 น.) ซึ่งส่วนใหญ่สอดคล้องกับการศึกษาของกรมล อโณทัยานนท์ (2547) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าได้ดิน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยอยู่ เป็นอันดับแรกคือ ความรวดเร็วในการเดินทาง รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และปัจจัยอย่างอันดับที่สามคือ เวลาในการให้บริการ (06.00 - 24.00 น.)

ด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในปัจจัยอยู่ 3 อันดับแรก ดังนี้ ปัจจัยอย่างอันดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของบริการที่ได้รับ รองลงมาคือ ความเหมาะสมของราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น และปัจจัยอย่างอันดับที่สามคือ อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกรมล อโณทัยานนท์(2547) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานคร(รถไฟฟ้าได้ดิน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านราคา ในปัจจัยอยู่เป็นอันดับแรกคือ ความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่อัตราพิเศษ (7 ม.ค.-31 ม.ค. 2548) 6-16 บาท/เที่ยว รองลงมาคือ ความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่อัตราพิเศษลด 15% (สำหรับปีแรก พ.ศ. 2547) 12-31 บาท/เที่ยว และปัจจัยอย่างอันดับที่สามคือ ราคาการօอกบัตรเติมเงินครั้งแรกที่มูลค่าอย่างน้อย 300 บาท (รวมค่ามัดจำ 50 บาท)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในปัจจัยอยู่ 3 อันดับแรก ดังนี้ ปัจจัยอย่างอันดับแรกคือ ภายในสถานีมีทางเข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี รองลงมาคือ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าได้ดิน(สถานที่ตั้ง) และปัจจัยอย่างอันดับที่สามคือ สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าได้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง ซึ่งส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกรมล อโโนทัยานนท์(2547) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานคร(รถไฟฟ้าไดคิน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจช่องทางการจัดจำหน่าย ในปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรกคือ ความสะดวกต่อการต่อรถ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการซื้อบัตรโดยสาร และปัจจัยย่อยอันดับที่สามคือ จำนวนจุดขึ้น-ลง สถานีรถไฟฟ้า

ด้านส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ รองลงมาคือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ และปัจจัยย่อยอันดับที่สามคือ การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเติมเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกรมถ อโณทัยานนท์(2547) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานคร(รถไฟฟ้าไดคิน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด ในปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรกคือ จำนวนช่องทางการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ความถี่ในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และปัจจัยย่อยอันดับที่สามคือ ความเข้าใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์

ด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รองลงมาคือ คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่าง ๆ เช่น กริยา-มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ถูกต้อง และปัจจัยย่อยอันดับที่สามคือ ความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน ซึ่งส่วนใหญ่สอดคล้องกับการศึกษาของกรมถ อโณทัยานนท์(2547) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าไดคิน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านบุคลากร ในปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาดในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ทำทาง กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และปัจจัยย่อยอันดับที่สามคือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมีความสะอาด และทันสมัย รองลงมาคือ การตกแต่งภายในสถานี/ตัวรถไฟฟ้าไดคิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม และปัจจัยย่อยอันดับที่สามคือ ความชัดเจนของ ทางเข้า – ทางออก ของสถานีรถไฟฟ้าไดคิน ซึ่ง

ส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกรมล อโณทบานนท์(2547) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ในปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาดภายในสถานี และภัยในรถไฟฟ้า รองลงมาคือ ระบบปรับอากาศภายในสถานี และภัยในรถไฟฟ้า และปัจจัยย่อยอันดับที่สามคือ ความสะดวกสบายของห้องโถงสาร เบะที่นั่ง เครื่องอำนวยความสะดวกความสะดวกอื่น ๆ

ด้านกระบวนการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีเฉลี่ยสูงสุด ในปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ปัจจัยย่อยอันดับแรกคือ ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินอัตโนมัติ รองลงมาคือ ความชัดเจนของ ทางเข้า – ทางออก ของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน และปัจจัยย่อยอันดับที่สามคือ ระยะเวลาอคติในการรอรถไฟฟ้าใต้ดินแต่ละเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกรมล อโณทบานนท์(2547) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ในปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรกคือ ประสิทธิภาพของระบบการเดินรถ อัตโนมัติ รองลงมาคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องเครื่องจำหน่ายบัตร และปัจจัยย่อยเป็นอันดับที่สามคือ มาตรการความปลอดภัยภายในห้องรถไฟฟ้า

ข้อค้นพบ

จากการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัช มงคล พ布ว่ามีข้อค้นพบ ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 21 - 30 ปี มีสถานภาพเป็นโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จำแนกตามตัวแปรส่วนบุคคลแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงวิธีการและตัวบ่งชี้ของตัวบ่งชี้ตามการตัดสินใจที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จำแนกตามตัวเปลี่ยน 변수คือ

ตัวบ่งชี้ตัวบุคคล		ปัจจัยอย่างตัวบ่งชี้ตามประสมการตัดสินใจที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด				
ตัวบ่งชี้ตัวบุคคล		ดำเนินการหลัก	ดำเนินการหลัก ร่วมกัน	ดำเนินการหลัก ร่วมกัน	ดำเนินการหลัก ร่วมกัน	ดำเนินการหลัก ร่วมกัน
เพศ	ชาย	ความต้องการที่ได้รับ จากภาระทางกายภาพ รองไฟฟ้าให้รับ	ความหมายหมายของ รถคันที่เป็นภาระทาง กายภาพที่ได้รับ	-ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมากที่สุด โดยขยายไปใช้สำหรับพื้นที่ การทำางานประจำ	การเพื่อกำลังของ เสียงน้ำที่ทำให้เกิดการ ความสะอาด และบ้านเรือน	เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการ ใช้บริการแต่ผู้ใช้สาร มี ความสะอาด และบ้านเรือน
	หญิง	ต่อกร บริษัทฯ	เชิงประยุกต์ของตน รถคันที่ไม่มีความ รู้ดูใจ	ความหมายหมายของ รถคันที่เป็นภาระทาง กายภาพที่ได้รับ	ประเมินการตัดสินใจตาม เงื่อนไข / ราคายังคง คงไฟฟ้าให้ดี ความต้อง การเพื่อกำลังของ เสียงน้ำที่ทำให้เกิดการ ทำความสะอาด เสื้อหาน้ำเสื้อ	ประเมินการตัดสินใจตาม เงื่อนไข/ ตัวรถที่ได้รับ ตัวยาด ที่น้ำมัน น้ำหวานติดมา ไฟฟ้า ให้บริการแต่ผู้ใช้สาร น้ำหวานทำความสะอาด เสื้อหาน้ำเสื้อ
การศึกษา	ต่อกร บริษัทฯ	ความต้องการที่ได้รับ จากภาระทางกายภาพ รองไฟฟ้าให้รับ	ความหมายหมายของ รถคันที่เป็นภาระทาง กายภาพที่ได้รับ	-ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมากที่สุด โดยขยายไปใช้สำหรับพื้นที่ การทำางานประจำ	การเพื่อกำลังของ เสียงน้ำที่ทำให้เกิดการ ทำความสะอาด เสื้อหาน้ำเสื้อ	เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการ ใช้บริการแต่ผู้ใช้สาร มี ความสะอาด และบ้านเรือน
	ถูกล่า	ความต้องการที่ได้รับ จากภาระทางกายภาพ รองไฟฟ้าให้รับ	ความหมายหมายของ รถคันที่เป็นภาระทาง กายภาพที่ได้รับ	-ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมากที่สุด โดยขยายไปใช้สำหรับพื้นที่ การทำางานประจำ	การเพื่อกำลังของ เสียงน้ำที่ทำให้เกิดการ ทำความสะอาด เสื้อหาน้ำเสื้อ	ประเมินการตัดสินใจตาม เงื่อนไข/ ตัวรถที่ได้รับ ตัวยาด ที่น้ำมัน น้ำหวานติดมา ไฟฟ้า ให้บริการแต่ผู้ใช้สาร น้ำหวานทำความสะอาด เสื้อหาน้ำเสื้อ

หมายเหตุ - ต่อกรบริษัทฯ หมายถึง ผู้บุคคลที่มีความต้องการ (ต่อกร) / ผู้บุคคลที่ไม่มีความต้องการ (ป่วย). / ผู้บุคคลที่ไม่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงควรคำนึงถึง ผู้บุคคลที่ไม่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ป่วย) ให้มากที่สุดเท่าที่

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงปัจจัยของตัวแปรระดมการตลาดบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จำนวนตามตัวแปรต่อวันบุคคล

ตัวแปรต่อวันบุคคล		ปัจจัยของตัวแปรระดมการตลาดบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด			
ลักษณะลักษณะ		ลักษณะ	ลักษณะของภาระที่รับ	ลักษณะภาระ	ลักษณะของการทำงาน
ชาย หลัก	ก่อนไป รับประทาน	บริการสำหรับผู้มี ลักษณะต้องไป ทำงานชั่วโมง	ภาระในสถานที่น้ำใจสั้นๆ - ขอ ผลลัพธ์ในแต่ละสถานี	- การส่งเสริมภาระของภาระ หลักอย่างชั่วโมง มีส่วนลดสำคัญ บัตรเดบิตใน ตัวจัดทำภาระให้เข้า และจัดทำภาระวัน	ให้รู้สึกว่าต้อง ฯ ที่ใช้ในการ ให้บริการเพื่อให้สามารถ นี้ ภาระที่ต้องทำ และทันสมัย ให้รู้สึกว่าต้อง ฯ ที่ใช้ในการ ให้บริการเพื่อให้สามารถ นี้ ภาระที่ต้องทำ และทันสมัย
	ก่อนไป เล่นเดือน ประจำ	ความรวมเรื่องที่ได้ รับจากการศึกษา โดยรอบให้ได้ดี	ภาระ กับ คุณภาพของ บริการที่ได้รับ	การเต็มภาระของ ผู้คนที่ให้บริการ	ให้รู้สึกว่าต้องทำ ภาระที่ต้องทำ ภาระที่ต้องทำ ภาระที่ต้องทำ
	ก่อนไป เล่นเดือน ประจำ	บริการสำหรับผู้มี ลักษณะต้องไป ทำงานชั่วโมง	ภาระในสถานที่น้ำใจสั้นๆ - ขอ ผลลัพธ์ในแต่ละสถานี	ชื่อสุล บาร์บาร่าที่ได้รับจากตัวเอง ประจำตัวหนึ่ง จ่ายค่าอาหารที่ห้อง น้ำใจ	การทดสอบภาระในสถานที่นี้ / ที่รับให้ได้ใน ระยะ ทันสมัย ทางาน

หมายเหตุ - ก่อนไปรับประทาน ต้อง น้ำเสียง / น้ำเสียง

- ก่อนไปรับประทาน ต้อง พนักงานบริษัทเอกชน / รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

- ก่อนไปรับประทาน ต้อง รับประทานที่บ้าน / พ่อแม่ / เนื่องใน / ประมง / ประมง กินต่อวัน

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนเบี้ยของตัวบัญชีประจำตุลาคริการที่ได้รับความเห็นชอบใจงบดุ

103

ตัวบัญชีประจำตุลาคริการ		บัญชีของของตัวบัญชีประจำตุลาคริการที่ได้รับความเห็นชอบใจงบดุ				
ตัวบัญชีประจำตุลาคริการ	ตัวบัญชีประจำตุลาคริการ	ลักษณะการจัดทำ	ลักษณะของการจัดทำ	ลักษณะของการจัดทำ	ลักษณะของการจัดทำ	ผู้ควบคุมการจัดทำ
ไม่เกิน 10,000 บาท	สิ่งประดับตกแต่ง ถังเทียนที่ห่อไปมี ความซับซ้อน	ความหมายส่วนบุคคล ราคากับ ภูมิภาคของ บริการที่ได้รับ	ภายในสถานที่ มีทางเข้า - ออก หลักทางในเดียวกันนี้	ประเมินการสั่งเสริมการตลาด ต่างๆ เช่นส่วนลด / ราคาพิเศษ ของร้านไฟ ให้ลูก มีความหลากหลายเพิ่มขึ้น	ดำเนินการ	ดำเนินการตามกฎหมาย
10,001- 20,000 บาท			ความประสงค์ของสถานที่ ตั้งของสถานที่ ต่างๆ ฯลฯ ชนิดไฟฟ้าดูด (ตอกน้ำตื้น)	วางแผนการจัดทำ การดำเนินการของ	ดำเนินการที่ได้รับการ อนุมัติ	
20,001- 30,000 บาท	ราษฎร์ เว็บไซต์ ความรวมตัวเว็บไซต์ รัฐกิจการเดินทาง ให้รถให้ไฟติด	ความหมายส่วนบุคคล บริการที่ได้รับ ราคาก่อให้เกิดการใช้ บริการเดินทาง รูปแบบอื่น	ภายในสถานที่ มีทางเข้า - ออก หลักทางในเดียวกันนี้	ประเมินการที่ได้รับจากต้องโฆษณา ประชาสัมพันธ์ งานต่อการท่องเที่ยว เช่น กิจกรรม งานขาย ชื่อรถที่จะต้อง	จัดทำ	ประเมินต่อๆ ไป โดยรวมของ ระบบที่ การศึกษาไฟฟ้าที่ คืนอีกไม่ติด
30,001 บาท ขึ้นไป			ราคากับ ภูมิภาคของ บริการที่ได้รับ อัตราค่าโดยสารที่ เพิ่มขึ้นตามจำนวน สถานที่เดินทาง เพิ่มขึ้น	ภายในสถานที่ มีทางเข้า - ออก หลักทางในเดียวกันนี้ - ความพึงพอใจของลูกค้า จ้างน้ำท่วม แตะจักรน้ำยาน บัตรโดยสารอัตโนมัติ	จัดทำ	จัดทำตามแบบการประชุม สัมมนา การโฆษณา เพื่อเป็น จ่าวสารต่างๆ

1. ผู้ดูแลแบบสอบถามทั่วไปและเพศหญิง มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด
เหมือนกันทุกปัจจัยอย่างดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ ความรวดเร็วที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าได้ดี

ด้านราคา ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ ความเหมาะสมของราคา กับคุณภาพของบริการที่ได้รับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ ภายในสถานีมีทางเข้า - ออกหลายทางในแต่ละสถานี

ด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ

ด้านบุคลากร ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านกระบวนการ ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าได้ดีในอัตราต่อเนื่อง

2. ผู้ดูแลแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุดไม่แตกต่างกันคือ การศึกษาปริญญาตรีและการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเหมือนกันคือ ความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าได้ดี และการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ เสียงประกาศอักเส็บ่านานต่อไปมีความชัดเจน

ด้านราคา ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด ไม่แตกต่างกันคือ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรี ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเหมือนกันคือ ความเหมาะสมของราคา กับคุณภาพของบริการที่ได้รับ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด ไม่แตกต่างกันคือ ทุกระดับการศึกษา ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเหมือนกันคือ คือ ภายในสถานีมีทางเข้า-ออก หลายทางในแต่ละสถานี และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ยังมีปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเช่นกันคือ สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าได้ดีอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง

ด้านส่งเสริมการตลาด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอื่นสูงสุดไม่แตกต่างกันคือ การศึกษาปริญญาตรีและการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุด เมื่อมีอนกันคือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ยังมีปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุดเช่นกันคือ ช่องทางและรูปแบบ การประชาสัมพันธ์ การโฆษณาเพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ และการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุดคือ รูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด/ราคาพิเศษของร้านไฟฟ้าได้ดี มีความหลากหลายเพียงพอ

ด้านบุคลากร ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอื่นสูงสุดไม่แตกต่างกันคือ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรี ปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุดเมื่อมีอนกันคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุดคือ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอธิบายแก่ลูกค้า

ด้านสัญญาณทางกายภาพ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอื่นสูงสุดไม่แตกต่างกันคือ ทุกระดับการศึกษา ปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุดเมื่อมีอนกันคือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมีความสะอาด และทันสมัย และการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ยังมีปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุดเช่นกันคือ การตกแต่งภายในสถานี/ตัวรถไฟฟ้าได้ดี สะอาด ทันสมัย สวยงาม

ด้านกระบวนการ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอื่นสูงสุดไม่แตกต่างกันคือ ทุกระดับการศึกษา ปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุดเมื่อมีอนกันคือ ประสิทธิภาพ โดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าได้ดีในอัตราที่ต้องการ และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ยังมีปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุดเช่นกันคือ ระยะเวลาอุดหนุนในการรอรถไฟฟ้าได้ดีในอัตราที่ต้องการ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพหลัก มีความพึงพอใจในปัจจัยอื่นสูงสุด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ อาชีพหลักส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอื่นสูงสุดไม่แตกต่างกันคือ อาชีพหลักกลุ่มนี้ไม่มีรายได้และก่อคุณไม่มีเงินเดือนประจำ ปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุดเมื่อมีอนกันคือ เสียงประกายบนอกล็อกสถานีต่อไปมีความชัดเจน และอาชีพหลักกลุ่มนี้มีเงินเดือนประจำ ปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุดคือ ความรวดเร็วที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าได้ดี

ด้านราคา อาชีพหลักทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจในปัจจัยอื่นสูงสุดแตกต่างกันคือ อาชีพหลักกลุ่มนี้ไม่มีรายได้ ปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุดคือ อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น อาชีพหลักกลุ่มนี้มีเงินเดือนประจำ ปัจจัยอื่นที่พึงพอใจสูงสุดคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของบริการที่ได้รับ และอาชีพหลักกลุ่มนี้ไม่มีเงินเดือนประจำ ปัจจัย

ข้อที่พึงพอใจสูงสุดคือ ความเหมาะสมของราคาก่อสร้างเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อ้าวหลักส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด ไม่แตกต่างกันคือ อ้าวหลักกลุ่มนี้มีรายได้ อ้าวหลักกลุ่มนี้มีเงินเดือนประจำและอ้าวหลักกลุ่มนี้ไม่มีเงินเดือนประจำ ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเหมือนกันคือ ภาระในสถานานี้ทางเข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี และอ้าวหลักกลุ่มนี้ไม่มีเงินเดือนประจำ ยังมีปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุด เช่นกันคือ สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าได้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง

ด้านส่วนเสริมการตลาด อ้าวหลักส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด ไม่แตกต่างกันคือ อ้าวหลักกลุ่มนี้มีเงินเดือนประจำและอ้าวหลักกลุ่มนี้ไม่มีเงินเดือนประจำ ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเหมือนกันคือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และอ้าวหลักกลุ่มนี้ไม่มีรายได้ ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ การส่วนเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีส่วนลดสำหรับบัตรเติมเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน และรูปแบบการส่วนเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด/ราคายังคงเดินทางได้ดี มีความหลากหลายเพียงพอ

ด้านบุคลากร อ้าวหลักทุกกลุ่ม อ้าวพ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุดเหมือนกันคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ อ้าวหลักส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด ไม่แตกต่างกันคือ อ้าวหลักกลุ่มนี้ไม่มีรายได้และอ้าวหลักกลุ่มนี้มีเงินเดือนประจำ ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเหมือนกันคือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมีความสะอาด และทันสมัย และอ้าวหลักกลุ่มนี้ไม่มีเงินเดือนประจำคือ การตกแต่งภายในสถานี/ตัวรถไฟฟ้าได้ดี สะอาด ทันสมัย สวยงาม

ด้านกระบวนการ อ้าวหลักทุกกลุ่ม อ้าวพ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุดเหมือนกันคือ ประสิทธิภาพ โดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าได้ดี อัตโนมัติ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มรายได้ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด ไม่แตกต่างกันคือ รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเหมือนกันคือ ความรวดเร็วที่ได้รับจากการเดินทาง โดยรถไฟฟ้าได้ดี และรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ เสียงประกายบนรถที่ส่องสว่าง ความชัดเจน

ด้านราคา กลุ่มรายได้ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด ไม่แตกต่างกันคือ ทุกกลุ่มรายได้ ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเหมือนกันคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของบริการที่ได้รับ และรายได้ 20,001-30,000 บาท ยังมีปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเช่นกันคือ ความเหมาะสมของราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ยังมีปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเช่นกันคือ อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มรายได้ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด ไม่แตกต่างกันคือ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเหมือนกันคือ ภายในสถานีมีทางเข้า-ออก หลายทางในแต่ละสถานี และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ยังมีปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเช่นกันคือ ความพึงพอใจของห้องจำหน่ายและตู้จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ รายได้ 10,001-20,000 บาท ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าได้ดี (สถานที่ตั้ง)

ด้านส่งเสริมการตลาด กลุ่มรายได้ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด ไม่แตกต่างกันคือ รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเหมือนกันคือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ยังมีปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเช่นกันคือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ และรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ รูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด/ราคายិเศษของรถไฟฟ้าได้ดี นิความหลากหลายเพียงพอ

ด้านมุคคลากร กลุ่มรายได้ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุด ไม่แตกต่างกันคือ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดเหมือนกันคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และรายได้ 20,001-30,000 บาท ปัจจัยอย่างที่พึงพอใจสูงสุดคือ คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ เช่น กริยา-มารยาท ข้อมูลที่ถูกต้อง

ด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกกลุ่มรายได้ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุดเหมือนกันคือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย

ด้านกระบวนการ ทุกกลุ่มรายได้ มีความพึงพอใจในปัจจัยอย่างสูงสุดเหมือนกัน คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าได้ดีดีอัตโนมัติ

ตารางที่ 2 เสด็จค่าคะแนนความพึงพอใจของปัจจัยอื่นส่วนประเมินการตลาดบริการ

ส่วนประเมินการตลาด		ค่าเฉลี่ย	อันดับที่
ปัจจัย	ปัจจัยอื่น		
Product	ความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าได้ดี	4.02	1
	เสียงประการบนรถถังสถานีต่อไป มีความชัดเจน	3.84	2
	เวลาในการให้บริการ (06.00 - 24.00 น.)	3.69	5
	จำนวนเที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ	3.63	8
	ความปลอดภัยที่ได้รับในการใช้บริการรถไฟฟ้าได้ดี	3.48	12
Price	ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.20	24
	ความเหมาะสมของราคาก่าโดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น	3.12	25
	อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น	3.06	29
	อัตราค่าโดยสารต่ำสุด (14 บาท) สูงสุด (36 บาท) เป็นราคาน้ำหนามาก	2.84	33
	ภายในสถานี มีทางเข้า-ออก หลากหลาย ในแต่ละสถานี	3.44	13
Place	ความปลอดภัยของสถานที่ตั้ง ของสถานีต่างๆ ของรถไฟฟ้าได้ดี (สถานที่ตั้ง)	3.35	18
	สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าได้ดีค่อนอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.31	19
	มีอาชารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.11	26
	มีจำนวนสถานีให้บริการเพียงพอ สะดวก ในการเดินทาง	3.08	28
	ความเพียงพอของห้องจ้างหนาแน่นบัตร และตู้จ้างหนาแน่นบัตรโดยสารอัตโนมัติ	3.05	30
Promotion	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากศิลปะโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	2.87	32
	ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่างๆ	2.74	34
	การส่งเสริมการขายและรูปแบบหลากหลาย เช่น มีส่วนลดสำหรับบัตรเดินเงิน ตัวจำกัด จำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน	2.73	35
	รูปแบบการส่งเสริมการตลาด ต่างๆ เช่น ส่วนลด / ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าได้ดี มีความหลากหลายเพียงพอ	2.66	36

ตารางที่ 2 (ต่อ) แสดงค่าคะแนนความพึงพอใจของปัจจัยอย่างส่วนประสมการตลาดบริการ

ส่วนประสมการตลาด		ค่าเฉลี่ย	อันดับที่
ปัจจัย	ปัจจัยย่อย		
People	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.78	3
	คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่างๆ เช่น กริยา-มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ถูกต้อง	3.64	7
	ความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน	3.54	10
	ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.49	11
	ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.40	16
	ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของเจ้าหน้าที่	3.38	17
Physical Evidence	เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย	3.72	4
	การตกแต่งภายในสถานี / ตัวรถไฟฟ้าได้ดิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม	3.66	6
	ความชัดเจนของ ทางเข้า - ทางออกของสถานีรถไฟฟ้าได้ดิน	3.43	14
	ความชัดเจนของ ป้าย เครื่องหมายต่างๆ ในสถานี	3.42	15
	สภาพอากาศ (อุณหภูมิ) ภายในสถานีรถไฟฟ้าได้ดิน ไม่ร้อนสักอีกด้วย	3.10	27
Process	ประสิทธิภาพโดยรวมของ ระบบการเดินรถไฟฟ้าได้ดินอัตโนมัติ	3.57	9
	ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องพนักงานขายบัตร	3.23	21
	ระยะเวลาอж oy ในการรอรถไฟฟ้าได้ดินแต่ละเที่ยว	3.23	21
	ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องเครื่องจำหน่ายบัตร อัตโนมัติ	3.22	23

จากตารางที่ 43 แสดงค่าคะแนนความพึงพอใจของปัจจัยอย่างส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์คือ ความเพียงพอของที่นั่งของผู้โดยสาร ปัจจัยด้านราคาก็อัตราค่าโดยสารต่ำสุด(14 บาท) สูงสุด(36 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม ปัจจัยด้านสถานที่ ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตรและตู้จำหน่ายบัตร โดยสารอัตโนมัติ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดคือ รูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่างๆ เช่น ส่วนลด/ราคายังคง ของรถไฟฟ้าได้ดินมีความหลากหลายเพียงพอ ปัจจัยด้านบุคลากรคือ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉิน ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพคือ สภาพอากาศ (อุณหภูมิ) ภายในสถานีรถไฟฟ้าได้ดิน ไม่ร้อนสักอีกด้วย และปัจจัยด้านกระบวนการคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าได้ดีน้ำดี เนื่องรัชมนคล ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรเพิ่มปริมาณที่นั่งของผู้โดยสารภายในรถไฟฟ้าได้ดีน้ำดีมากขึ้น เพื่อรองรับกับจำนวนผู้โดยสารที่หนาแน่น ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารไม่รู้สึกอึดอัดจนเกินไป

2. ด้านราคา ควรมีการปรับปรุงในเรื่องราคาให้มีราคากลุ่มหรือใกล้เคียงกับค่าโดยสารของบริการรูปแบบอื่น ๆ และสำหรับผู้ที่ใช้บริการเป็นประจำก็ควรจะได้รับระดับราคาค่าโดยสารที่ต่ำกว่าผู้ใช้บริการเป็นครั้งคราว ทำทำให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถไฟฟ้าได้ดีน้ำดีเพิ่มมากขึ้น

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรเพิ่มปริมาณตู้จำหน่ายตัวโดยสารอัตโนมัติให้มากขึ้น เนื่องจากบางสถานีในช่วงเวลาด่วน จะมีผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าได้ดีน้ำดีมากกว่าปกติ ทำให้ต้องเสียเวลาเข้าเควายเพื่อรอซื้อตั๋วโดยสาร

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจัดให้มีส่วนลดต่าง ๆ มากขึ้น หลากหลายรูปแบบ เช่น ตั้วรายวัน ตั้วรายสัปดาห์ ตั้วรายเดือน เพื่อให้ผู้โดยสาร สามารถเลือกซื้อตั๋วโดยสารได้ตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล ซึ่งตั้วแต่ละแบบจะมีส่วนลดให้ เพื่อยุ่งใจให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถไฟฟ้าได้ดีน้ำดีมากขึ้น

5. ด้านบุคลากร ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเรื่องของการแก้ไขปัญหา และสถานการณ์ต่าง ๆ ในยามฉุกเฉิน เพื่อให้ประชาชนรู้สึกถึงความพร้อมของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ทำให้รู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้บริการมากขึ้น

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีการรักษามาตรฐาน ความเรียบร้อยภายในสถานีอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเรื่องของความปลอดภัยของพนักงาน ไม่ให้มีร้านค้าต่าง ๆ เพื่อเป็นการรักษาสภาพอากาศภายในสถานีรถไฟฟ้าได้ดีน ไม่ให้รู้สึกอัดอึดแก่ผู้มาใช้บริการ

7. ด้านกระบวนการ ควรมีการตรวจสอบเช็คตู้จำหน่ายบัตร โดยสารเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตู้จำหน่ายบัตร โดยสาร สามารถให้บริการได้เร็วและไม่ติดขัด กับผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาในเรื่องนี้ ควรให้มีการเก็บข้อมูลทุกช่วงเวลาและทุกสถานี เพื่อให้ข้อมูลที่กระจาย และทั่วถึงประชากรทุกกลุ่มที่ใช้บริการ เพื่อให้ได้ค่าตอบที่ครอบคลุมมากขึ้น