ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล

ผู้เขียน นางสาวศิริพร โชติกพัฒนา

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ. ดร. รวิพร คูเจริญไพศาล ประธานกรรมการ

ผศ. ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน จำนวน 180 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ โดยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่จะมีสถานภาพเป็นโสด มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ประมาณ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคลโดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจหลังจากได้ใช้บริการ เนื่องจาก ความรวดเร็ว การตรงต่อเวลา ของรถไฟฟ้าใต้ดิน ทำให้กลุ่มตัวอย่างหันมาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน แทนการใช้บริการในรูปแบบอื่น ๆ เพราะได้รับความสะดวก สบาย และไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับปัญหาสภาพการจราจรติด

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคา กับ คุณภาพของบริการที่ได้รับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ภายในสถานี มีทางเข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี

ด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินอัตโนมัติ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title User Satisfaction Towards the Underground Train Services of the Chaluemratchamongkol Line

Author Ms. Siriporn Chotigapattana

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assot.Prof. Dr. Rawiporn Koojaroenpaisarn Chairperson

Asst.Prof. Teerakiti Navarut Na Ayattaya Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study users satisfaction towards the Underground Train Servicerof Chalermratchamongkol Line. The samples were 108 underground train users and the data was collected by questionnaires. The data was then analyzed using frequency, and mean.

It was found that most respondents were single, 21-30 years of age, with Bachelor's degree. Most were company employees, with salary of 10,001-20,000 baht. In general, it was found that the respondents were satisfied with the service of Chalermratchamongkol underground train service because of its speed and punctuality. The respondents had switched to using this service instead of other modes of transportation because of the more convenience, comfortability, and no anxiety of traffic problems.

The results of the service marketing mix factors were as follows:

The product factor, the respondents were satisfied at the average high level, and the sub-factor of highest score that ranked at the high level was the speed of the underground train transportation.

The price factor, the respondents were satisfied at the average medium level, and the sub-factor of highest score that ranked at the high level was the suitability of price and quality of the service.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

The place factor, the respondents were satisfied at the average medium level, and the sub-factor of highest score that ranked at the high level was that there were multiple entrances and exits at each station.

The promotion factor, the respondents were satisfied at the average medium level, and the sub-factor of highest score that ranked at the high level was that information from advertisement and public relations media was easy to understand.

The personnel factor, the respondents were satisfied at the average high level, and the sub-factor of the highest score that ranked at the high level was the staff uniform.

The physical evidence, the respondents were satisfied at the average high level, and the sub-factor of the highest score that ranked at the high level was that the service equipments were clean and modern.

The process factor, the respondents were satisfied at the average medium level, and the sub-factor of the highest score that ranked at the high level was the overall efficiency of the automatic underground train service line.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved