

ก้านักการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาเขต
ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ฉัตรชัย แพลกอินทร์

ปี ๒๕๕๖

๑๓

328750

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

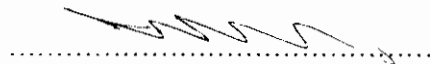
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม ๒๕๕๖

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ ฉัตรชัย แผลูกอินทร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

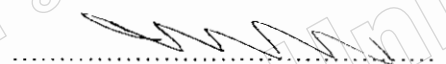


(อาจารย์พรเทพ นามกร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ



(ดร.อุทัยกร ศิริประเสริฐ โชค)



(อาจารย์พรเทพ นามกร)



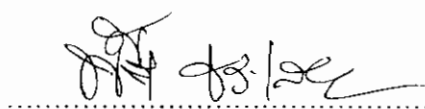
(ดร.กิจจุฑา ไกรवास)

ประธานกรรมการ

กรรมการ

กรรมการและเลขานุการ

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากท่านอาจารย์ พรเทพ นามกร ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง และได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ และช่วยแนะนำแนวทางที่ถูกต้องตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง ต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีตลอดมา ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทำให้ผู้ศึกษานำความรู้ที่ได้มาผสมผสานจนสามารถทำปัญหาพิเศษให้ลุล่วงตามเป้าหมาย และขอขอบพระคุณคณะกรรมการควบคุมปัญหาพิเศษทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบปัญหาพิเศษ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขข้อบกพร่อง จนกระทั่งปัญหาพิเศษฉบับนี้ประสบผลสำเร็จ

ขอขอบพระคุณผู้บริหารบริษัทรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ที่ได้อนุญาตให้ทำการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบคุณ เพื่อนกลุ่มที่ปรึกษาท่านอาจารย์พรเทพ ที่เป็นกำลังใจ ช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่อง ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบริหารรัฐกิจที่ช่วยเหลือทางด้านเอกสาร และการติดต่อประสานงานทางวิชาการ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รุ่นที่ 4 ทุกคนที่เป็นกำลังใจให้กันตลอดมา

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณพ่อ และคุณแม่ ที่เป็นแรงผลักดัน ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ฉัตรชัย แผลภูอินทร์

54930215: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ผู้ใช้บริการ/ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ฉัตรชัย แพลกอินทร์: ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

(FACTORS AFFECTING THE NUMBER OF SERVICE USERS OF THE METRO AIRPORT LINK) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: พรเทพ นามกร, รป.ม. 93 หน้า, ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ จำนวน 400 คน และสัมภาษณ์ 8 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านราคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ด้านกระบวนการในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับสุดท้าย

54930215: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A. (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORD: USERS/ AIRPORT LINK

CHATCHAI PALOOKIN: FACTORS AFFECTING THE NUMBER OF SERVICE USERS OF THE METRO AIRPORT LINK. ADVISOR: PORNTHEP NAMKORN, M.P.A. 93 P. 2013.

The research study entitled 'Factors affecting number of users using Metro Airport Link service' is 1) to study satisfaction of users for Metro Airport Link service, 2) to study factors affecting the number of users using Metro Airport Link service. The subjects were 400 service users of Metro Airport Link. Apart from this, eight users were interviewed to collect the data. The statistics used in this study were frequency, percentage, mean, standard deviation and the content analysis of relevant document.

The results of study satisfaction of users for Metro Airport Link service indicated that users in overall were satisfied at the high level. After considering in each aspect, it was found that the price earned high level of satisfaction as the first rank. The second rank went to marketing promotion with the high level of satisfaction as well. In addition, the last rank in high level of satisfaction was the person factor.

The study of factors affecting the number of users using Metro Airport Link service can be summarized that the most important factor was procedure to provide the service and the second rank was marketing promotion. The price was the last factor in this study.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	16
แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	26
ข้อมูลพื้นฐานรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
เกณฑ์การแปลผล	43
4 ผลการวิจัย	44
ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	44
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร	45
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ตลิงค์	47
ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	55
ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์	55
การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์	56
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการวิจัย	63
อภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก	76
ภาคผนวก ข	82
ประวัติย่อของผู้วิจัย	93

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ใหม่และผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาจากผลิตภัณฑ์เดิม.....	14
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	45
3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจใน การให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในด้านราคา.....	47
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจใน การให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในด้านสถานที่	48
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจใน การให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในด้านการส่งเสริมการตลาด.....	49
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจใน การให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในด้านบุคลากร.....	51
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจใน การให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในด้านกระบวนการในการให้บริการ.....	52
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในภาพรวม.....	54
9 ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์	56

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University