ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าด่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SA Express) และรถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SA City Line)

Satisfaction of The Airport Express Train And Metro Airport service to Suvarnabhumi Airport

มฆนันท์ แก้วน้ำเย็น
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าด่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SA Express) และรถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SA City Line) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านทรัพยากร โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic)

1.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าทั้ง 2 สาย คือ 1.สายด่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SA Express) 2.สายท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SA City Line)

2. สถิติเชิงอ้างอิง (inferential statistic)

2.1 เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way Analysis of Variance (ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เป็นสถิติใช้สำหรับวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2 ค่าขึ้นไป โดยจะต้องมีตัวแปรตามมีระดับการวัดอยู่ในระดับ interval scale และตัวแปรอิสระมีเพียงตัวแปรเดียวอยู่ในระดับ nominal scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ทั้ง 2 สาย

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าด่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SA Express) และรถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SA City Line) เป็นดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อสำรวจ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทั้ง 7 ด้านในเชิงบวก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์