

ชื่อเรื่อง	แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
ผู้ศึกษาค้นคว้า	เกร์ดนที สัมพันธ์
ที่ปรึกษา	ดร. สันติธร ภูริภักดี
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและ การท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2552
คำสำคัญ	การส่งเสริมการตลาด การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมายการวิจัยเรื่องนี้เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของ
ผู้ใช้ บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล จำแนกตามปัจจัย ประชากรศาสตร์ (2) เพื่อนำเสนอแนวทางการ
พัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ที่มีต่อผู้ใช้บริการ
กระบวนการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ
ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ
แบบสอบถาม

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่เป็นเพศ
หญิง ร้อยละ 73.8 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 41.5 มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ
44.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 65.8 และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน
รองลงมาก็คือ นักศึกษาร้อยละ 51.2 และ 25 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ ทั้ง 5 ตัว
แปร มีผลที่แตกต่างกันต่อความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จึงสอดคล้องตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครที่เป็น
กลุ่ม เป้าหมายมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของพนักงานในระดับสูงมากด้วยผู้
ให้บริการ จำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ปรับปรุงและพัฒนาการ
ให้บริการของพนักงานที่มีต่อผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเพิ่มขึ้น