

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ รถไฟฟ้าเฉพาะพิเศษสายเหนือของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉพาะพิเศษสายเหนือของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการรถไฟฟ้าเฉพาะพิเศษสายเหนือ

วิธีการดำเนินงานศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเฉพาะพิเศษสายเหนือในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งมาโดยการสุ่มอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ และระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเฉพาะพิเศษสายเหนือ

การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉพาะพิเศษสายเหนือโดยหา Percentage, Mean และ SD, การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้รถไฟฟ้าเฉพาะพิเศษสายเหนือ โดยหา Pearson Chi-square และการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉพาะพิเศษสายเหนือ โดยหา F-test แบบ One-Way ANOVA

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าส่วนพิเศษดีเซลรางสายเหนือ แยกตามประเภทตามลักษณะของ 6W1H พบว่า Who (ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย) ผู้ใช้บริการโดยมากเป็นเพศหญิง ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีอายุระหว่าง 21-30 ปี, What (วัตถุประสงค์ในการเดินทาง) มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อเดินทางกลับภูมิลำเนา/เยี่ยมญาติ ท่องเที่ยว ติดต่อธุรกิจ, Whom (ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ) ที่มีอิทธิพลในการกระตุ้นให้เกิดการให้บริการคือ ตัวของผู้กรอกแบบสอบถามเอง เพื่อน, When (ช่วงเวลาของขบวนรถที่ใช้บริการ) เวลาของขบวนรถที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ขบวนรถเวลาเย็น, Where (สถานีต้นทางที่ใช้บริการ) สถานีที่ผู้บริการเลือกใช้เป็นสถานีต้นทางมากที่สุด คือ สถานีหัวลำโพง และสถานีบางซื่อ ตามลำดับ, How (การซื้อตั๋วโดยสาร) ผู้บริการนิยมซื้อตั๋วโดยสารแบบตัวไป-กลับ มากกว่าตั๋วแบบเที่ยวเดียว

ในเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แยกตามประเภทปัจจัยส่วนประสบการณ์การตลาด(7P's) ได้แก่ Product (บริการ), Price (ราคา), Place (ช่องทางการจัดจำหน่าย), Promotion (การส่งเสริมการขาย), People (พนักงาน), Physical evidence (การสร้างลักษณะทางกายภาพ), และ Process (กระบวนการ) พบว่า มีค่า Mean = 3.54 จากระดับ 5 คะแนน ถือว่ามีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจการการรถไฟฟ้าที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 70.8

พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าส่วนพิเศษดีเซลรางสายเหนือ โดยเริ่มใช้บริการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าส่วนพิเศษดีเซลรางสายเหนือมากกว่า 2 ปีขึ้นไป มีความถี่ในการใช้บริการ 1-5 ครั้ง/ปี โดยส่วนใหญ่จะซื้อตั๋วรถไฟฟ้าส่วนพิเศษดีเซลรางสายเหนือแบบตัวไป-กลับ และเดินทางในวันที่ไม่แน่นอน ซึ่งนิยมใช้รถไฟฟ้าส่วนพิเศษดีเซลรางสายเหนือในขบวนรถเวลาเย็น ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้รถไฟฟ้าส่วนพิเศษดีเซลรางสายเหนือเพื่อกลับภูมิลำเนา/เยี่ยมญาติและมักจะเดินทางกันเป็นหมู่คณะจำนวน 2-3 คน โดยผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการคือตัวผู้บริการเอง และสถานีต้นทางที่ผู้บริการใช้บ่อยที่สุดคือ สถานีหัวลำโพงและสถานีปลายทางที่ผู้บริการใช้บ่อยที่สุด สถานีเชียงใหม่