

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาความพึงพอใจในการใช้ทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อ	นางสาวสุมิตรา มหันตปัญญา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
ปีการศึกษา	2549

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้ทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชากรในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่เคยใช้ทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ค่าทดสอบค่าที (Independent T-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 28-37 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,001-25,000 บาท เส้นทางที่ใช้บริการ มากเป็น อันดับที่ 1 เส้นทางทางพิเศษเฉลิมมหานคร รองลงมาทาง พิษณุศรีรัช และทางพิเศษอุดรรัถยา วัตถุประสงค์ในการใช้มากเป็นอันดับที่ 1 เดินทางไป/กลับ ทำงาน รองลงมาเดินทางไป/กลับ ท่องเที่ยว วันที่ใช้ มากเป็นอันดับที่ 1 วันจันทร์-วันศุกร์ รองลงมา วันหยุด สุดสัปดาห์ และวันหยุดเทศกาล ช่วงเวลาที่ใช้ อันดับที่ 1 ช่วงเช้าเวลา 06.01-12.00 น. รองลงมา ช่วง กลางวันเวลา 12.01-18.00 น. และช่วงเย็นเวลา 18.01-24.00 น. และความถี่ในการใช้บริการ 2-5 ครั้ง ต่อสัปดาห์

ระดับความพึงพอใจโดยรวมที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านความสะดวก ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 3.13 3.09 และ 2.03

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของการทางพิเศษที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านการใช้บริการ Website ของการทางพิเศษ (www.eta.co.th) ด้านการให้บริการกึ่งยานทางพิเศษ และด้านการให้บริการ Call Center (1543) ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 3.14 และ 3.09

ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการสามารถสรุปผล ได้ดังนี้

เพศ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านความปลอดภัย และด้านความสะดวกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุที่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านความปลอดภัย และด้านความสะดวกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอายุที่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพที่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านความปลอดภัย และด้านความสะดวกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอาชีพที่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจด้านราคาและด้านความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านความปลอดภัย และด้านความสะดวกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Independent Study Title	Satisfaction of Thailand Express Way Services of Consumers in Bangkok and Boundary
Name	Miss Sumitra Mahuntapun
Advisor	Assistant Professor Supa Tongkong
Major	International Business
Academic Year	2006

### **ABSTRACT**

The purpose of this research is to study about the satisfaction in the services of Express and Rapid Transit Authority of Thailand (ETA) of the customers in Bangkok and Boundary. The samples are four hundred, eighteen years-old or order, ETA clients in Bangkok and Boundary. The statistics used to analyze data are percentage, arithmetic mean, standard deviation, independent t-test, one way ANOVA with LSD by using the SPSS for windows.

The finding reveals that most of samples are female, about twenty eight to thirty seven years-old, complete Bachelor degree and earn about ten thousands to twenty thousands five hundreds baht per month. The top three most popular expressways are Chalerm Maha Nakhon, Sri Rat and Udon Rattaya expressway accordingly. The most heavy traffic density days in from Monday to Friday and reducing in weekends and holidays. The top three most usage times are between 6.01-12.00 am, 12.01-18.00 pm and 18.01-24.000 pm accordingly and use the expressway services about two to five times a week.

The total degree of satisfactions, samples give the top most important, are security, product, price and facility with the average of 3.72, 3.13, 3.09 and 2.03 accordingly.

The total degree of satisfactions in ETA services, samples give the top most important, are website services, rescued team and call center service with the average of 3.45, 3.14 and 3.09 accordingly.

The hypothesis tests in customer satisfactions, personal factors and customer behaviors show that:

The differences in gender, education, and income do not correspond to the level of satisfactions of product, price, security and facility at a significant statistical level of 0.05.

The differences in age do not correspond to the level of satisfactions of product, price, security and facility for level of significance 0.05 but the difference in age may correspond to their level of product satisfaction at a significant statistical level of 0.05.

The differences in occupation do not correspond to the level of satisfactions of product, price, security and facility for level of significance 0.05 but the difference in occupations may correspond to the level of satisfactions of price and facility at a significant statistical level of 0.05.

The differences in frequency of usage do not correspond to the level of satisfactions of product, price, security and facility for level of significance 0.05 but may correspond to the level of satisfactions of product and price at a significant statistical level of 0.05.