

รายงานสรุปผล
โครงการจ้างที่ปรึกษาทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์
(Airport Rail Link) ประจำปี 2561 (ครั้งที่ 1)

เสนอ
บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด



สวนดุสิตโพล
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
มีนาคม 2561

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการจ้างที่ปรึกษาทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) ประจำปี 2561 (ครั้งที่ 1) แบ่งกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 1 – 11 กุมภาพันธ์ 2561 สรุปผลการสำรวจดังนี้

กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

กลุ่มผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 1,532 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 876 คน ร้อยละ 57.18 และเพศชาย จำนวน 656 คน ร้อยละ 42.82 เป็นชาวไทย จำนวน 1,215 คน ร้อยละ 79.31 และชาวต่างชาติ จำนวน 317 คน ร้อยละ 20.69

ภาพรวมความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 (ชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยมากกว่าชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.44 หรือร้อยละ 88.80 และค่าเฉลี่ย 3.83 หรือร้อยละ 76.60) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.02 หรือร้อยละ 80.40 (ชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยมากกว่าชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.44 หรือร้อยละ 88.80 และค่าเฉลี่ย 3.91 หรือร้อยละ 78.20) และด้านการรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.88 หรือร้อยละ 77.60 (ชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อด้านการรักษาความปลอดภัยมากกว่าชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 88.60 และค่าเฉลี่ย 3.74 หรือร้อยละ 74.80)

ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 51.50 ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ส่วนกลุ่มที่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ ร้อยละ 48.50 พบปัญหารถไฟฟ้ามารช้า ไม่ตรงเวลา รอนาน มากที่สุด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีการแก้ปัญหา เลือกเปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น รถไฟฟ้าบีทีเอส รถแท็กซี่ รถประจำทาง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง เรือ เป็นต้น

“สนามบินดอนเมือง” คือสถานที่ที่ต้องการให้ขยายเส้นทางให้บริการมากที่สุด

ด้านความปลอดภัยเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าด้านการรักษาความปลอดภัย โดยในด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อประเด็นสัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.12 หรือร้อยละ 82.40 ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัย

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการมีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.03 หรือร้อยละ 80.60

สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บริการ คือควรมีที่กันบริเวณชานชาลา ช่องระหว่างรถไฟฟ้าฯ กับชานชาลา เนื่องจากช่องว่างรถไฟฟ้าฯ กับชานชาลาค่อนข้างมีระยะห่าง ส่วนในด้านการรักษาความปลอดภัย สิ่งที่ต้องการคือคือ ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยให้ดีขึ้น เช่น การเพิ่มจุดดูแลรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี มีการตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสารอย่างรัดกุม เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 หรือร้อยละ 73.80 กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.21 หรือร้อยละ 84.20 และค่าเฉลี่ย 3.56 หรือร้อยละ 71.20

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านความรู้สึกที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.35 หรือร้อยละ 67.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

สิ่งที่ผู้โดยสารอยากให้ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ปรับปรุงมากที่สุด คือควรเพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น มากที่สุด รองลงมาคือควรควบคุมระบบการเดินทางที่ตรงต่อเวลา และเพิ่มจำนวนรอบ หรือเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถ ในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือ ความถี่ในการปล่อยรถ 2 - 5 นาทีต่อ 1 ขบวน

กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน ร้อยละ 62.86 และเพศชาย จำนวน 78 คน ร้อยละ 37.14 เป็นชาวไทย จำนวน 152 คน ร้อยละ 72.38 และชาวต่างชาติ จำนวน 58 คน ร้อยละ 27.62

กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ มองว่า รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มีประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว หรือ ผู้เดินทางระหว่างในเมืองกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมีประโยชน์มาก ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย 4.23 หรือร้อยละ 84.60)

ส่วนใหญ่เคยรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ร้อยละ 54.29 แต่เหตุผลที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เนื่องจากเส้นทางที่มีให้บริการในปัจจุบันไม่ตรงกับเส้นทางที่ใช้เดินทางมากที่สุด รองลงมาคือ มีทางเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น

และหากมีการขยายเส้นทางในการให้บริการ กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ ร้อยละ 53.33 มีความรู้สึกเฉย ๆ เพราะยังไม่ทราบเส้นทางที่กำลังจะขยาย แต่หากมีโอกาสใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่าส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 82.86 แสดงความคิดเห็นว่าจะใช้บริการ เนื่องจากคิดว่าสะดวก รวดเร็วและใช้เวลาในการเดินทางน้อยหากตรงกับเส้นทางที่ต้องเดินทาง

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 หรือร้อยละ 72.60 โดยเห็นด้วยกับประเด็นการเป็นระบบขนส่งที่ช่วยให้การเดินทางไปท่าอากาศยานสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 ส่วนประเด็นเรื่องการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เป็นประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.17 หรือร้อยละ 63.40

สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการจากรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์มากที่สุด คือ ด้านระบบความปลอดภัย มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

จากการสำรวจพบว่าด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น โดยประเด็นที่ได้รับความความพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน” รองลงมาคือประเด็นการบริหารจัดการ การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินรถเกิดเหตุขัดข้อง ดังนั้นทางบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ผู้ให้บริการ ควรให้ความสำคัญ และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจต่อการบริการและสร้างความเชื่อมั่นจนสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรได้

สารบัญ

หน้า

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
4. ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	5

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากร	6
2. กลุ่มตัวอย่าง	6
3. วิธีดำเนินการ และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	8
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
5. การวิเคราะห์ผล	9
6. เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจ	9

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจผู้ใช้บริการ	11
ผลการสำรวจผู้ไม่ใช้บริการ	56
สรุปผลและอภิปรายผล.....	72

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ไม่ใช้บริการ



บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านการคมนาคมขนส่งสาธารณะ โดยให้บริการในชื่อ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ซึ่งให้บริการรับ – ส่ง ผู้โดยสารระหว่างในเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระยะทางรวมประมาณ 28 กิโลเมตร มีสถานีให้บริการทั้งสิ้น 8 สถานี ได้แก่ พญาไท ราชปรารภ มักกะสัน รามคำแหง หัวหมาก บ้านทับช้าง ลาดกระบัง และสุวรรณภูมิ

การบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ถือเป็นหัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ การบริการที่ดีต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ จนสามารถสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้ ดังนั้นการรักษาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ พนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ระดับ ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเป็นอย่างดี

การวัดผลการปฏิบัติงานในด้านการบริการ จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ผู้ให้บริการทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ รวมทั้งเป็นการสะท้อนความคิดเห็น สิ่งที่ต้องปรับปรุง เพื่อนำไปพัฒนาแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการต่อไป และเพื่อให้การดำเนินงานด้านการให้บริการของบริษัทฯ สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการจนทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จึงได้ดำเนินการโครงการจ้างทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) โดยได้กำหนดแนวทางการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยการวิจัยเชิงปริมาณด้วยระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดังนี้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ในด้านต่าง ๆ

2.2 เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการจำแนกตามหมวดการให้บริการ เพื่อที่จะกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

2.3 เพื่อสำรวจและศึกษาความต้องการของผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และนำผลที่ได้เสนอต่อ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนา การดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

2.4 เพื่อนำเสนอผลการสำรวจต่อ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในแต่ละกลุ่มให้มากที่สุด

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ในด้านต่าง ๆ

3.2 ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการจำแนกตามหมวดการให้บริการ เพื่อที่จะกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

3.3 ทราบความต้องการของผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และนำผลที่ได้เสนอต่อ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนา การดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

3.4 นำเสนอผลการสำรวจต่อ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในแต่ละกลุ่มให้มากที่สุด

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ทางคณะผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาเนื้อหาที่ครอบคลุมประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1.1 ขอบเขตเนื้อหา

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยครอบคลุมเนื้อหาด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1.1 ความปลอดภัย ในด้านต่างๆ ของระบบรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เช่น

- ความปลอดภัยในการใช้บริการ
- ความปลอดภัยบนชั้นชานชาลา และบนขบวนรถไฟฟ้า

1.1.2 ความน่าเชื่อถือของการเดินรถ เช่น

- ความตรงต่อเวลาของการเดินรถ
- ความถี่ของการเดินรถในช่วงเวลาปกติ/ เร่งด่วน
- คุณภาพของขบวนรถไฟฟ้า

1.1.3 การให้บริการ เช่น

- ความสะอาดภายในสถานี
- การให้บริการของพนักงานสถานี
- ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ใช้บริการต้องการทราบ/ข้อซักถาม/คำแนะนำ
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย

1.1.4 คุณภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ เช่น

- บันไดเลื่อน ลิฟต์ ทางเชื่อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- ป้ายบอกทาง ป้ายแสดงสัญลักษณ์ และป้ายแสดงข้อมูล
- การประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของสถานี

1.1.5 บัตรโดยสาร และการตลาด เช่น

- ประเภทบัตร และราคาบัตรโดยสาร
- กิจกรรมส่งเสริมการขาย
- รูปแบบของบัตรโดยสาร

1.1.6 การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูล เช่น

- ข้อมูลการใช้รถไฟฟ้าอย่างถูกต้อง
- การเดินทางและการเชื่อมต่อมายังสถานี
- ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม

1.1.7 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1.1.8 ความคิดเห็นและความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

1.1.9 อื่น ๆ (ถ้ามี)

** ประเด็นคำถามอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม**

1.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการ 60 วัน โดยเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับจดหมายแจ้งให้เริ่มงาน
จากทางบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

1.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.3.1 ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย คือ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานที่ใช้บริการ

1.3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้านที่ทำการสำรวจ

1.4 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

ผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ทั้ง 8 สถานี ได้แก่ สถานีพญาไท สถานีราชปรารภ สถานีมีนกะสัน สถานีรามคำแหง สถานีหัวหมาก สถานีบ้านทับช้าง สถานีลาดกระบัง และ สถานีสุวรรณภูมิ เก็บข้อมูลจำนวน 1,500 ตัวอย่าง (แบ่งเป็นผู้ให้บริการชาวไทย ร้อยละ 80 และ ผู้ให้บริการชาวต่างชาติ ร้อยละ 20) โดยการจำแนกจำนวนตามสัดส่วนผู้ให้บริการแต่ละสถานี เก็บข้อมูลในวันธรรมดา และวันเสาร์ – อาทิตย์ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ให้บริการ

2. กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

มุ่งศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

2.1 ขอบเขตเนื้อหา สืบหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น

2.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการ 60 วัน โดยเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับจดหมายแจ้งให้เริ่มงานจากทางบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

2.3. ขอบเขตด้านประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

2.3.1 ประชากร คือประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกสาขาอาชีพ ที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากกว่า 6 เดือนขึ้นไป

2.3.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนทุกสาขาอาชีพ รวมถึงนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่พักอาศัยใกล้พื้นที่ให้บริการประมาณ 3 – 5 กิโลเมตร เก็บข้อมูลจำนวน 200 ตัวอย่าง (แบ่งเป็นชาวไทย ร้อยละ 80 และชาวต่างชาติ ร้อยละ 20)

2.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ดำเนินการศึกษาตามขอบเขต ดังต่อไปนี้

2.3.3.1 ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย คือ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2.3.3.2 ตัวแปรตาม คือการรับรู้ และ ความคิดเห็น

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามศัพท์ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจโดยตรงเพื่อใช้เป็นขอบเขตในการดำเนินงานดังนี้

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนคนไทยทุกสาขาอาชีพ และนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติที่ได้เดินทางเข้ามายังประเทศไทย รวมถึงชาวต่างชาติที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ที่มีพฤติกรรมเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นพาหนะในการเดินทาง

ผู้ไม่ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนคนไทยทุกสาขาอาชีพ และนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติที่ได้เดินทางเข้ามายังประเทศไทย รวมถึงชาวต่างชาติที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ซึ่งไม่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นพาหนะในการเดินทาง

การให้บริการ หมายถึง รูปแบบหรือวิธีการบริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการกับผู้โดยสารที่เดินทางโดยสารด้วยระบบรถไฟฟ้าของแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ตั้งแต่เดินทางเข้าสถานีที่ให้บริการ การจำหน่ายบัตรโดยสาร การเดินทางตลอดจนสิ้นสุดการให้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการรับรู้ สัมผัส สิ่งใดสิ่งหนึ่งของการให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่สอดคล้องกับความต้องการ และมีผลทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจ รู้สึกชอบใจการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการจ้างทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ ใช้รูปแบบการวิจัยทั้งแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1.1 ประชาชนชาวไทย และ ชาวต่างชาติ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

1.2 ประชาชนชาวไทย และ ชาวต่างชาติ ที่พักอาศัย หรือทำงาน รวมถึงนักท่องเที่ยว ในพื้นที่ห่างจากสถานีให้บริการอย่างน้อย 3 - 5 กิโลเมตร และไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ คือ

2.1 ประชาชนชาวไทย และชาวต่างชาติ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ทั้ง 8 สถานี ได้แก่ สถานีพญาไท สถานีราชปรารภ สถานีมีนกะสัน สถานีรามคำแหง สถานีหัวหมาก สถานีบ้านทับช้าง สถานีลาดกระบัง และ สถานีสุวรรณภูมิ เก็บข้อมูลจำนวน 1,500 ตัวอย่าง (แบ่งเป็นผู้ใช้บริการชาวไทย ร้อยละ 80 และผู้ให้บริการชาวต่างชาติ ร้อยละ 20) โดยการจำแนกจำนวนตามสัดส่วนผู้ให้บริการแต่ละสถานี เก็บข้อมูลในวันธรรมดา และวันเสาร์ - อาทิตย์ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ให้บริการ

โดยพิจารณาจากผู้ใช้บริการรายสถานี ใช้การสุ่มแบบสัดส่วน (Quota Sampling) ในการดำเนินการเก็บข้อมูลครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,532 ตัวอย่าง จำแนกตามสถานีรถไฟฟ้าดังตารางต่อไปนี้

	สถานี	จำนวนผู้ให้บริการ (ราย)	จำนวน ที่ต้องการ(ราย)	จำนวน ที่เก็บได้ (ราย)
1	สถานีพญาไท (Phaya Thai)	945,965	369	373
2	สถานีราชปรารภ(Ratchaprarop)	255,799	100	104
3	สถานีมักกะสัน (Makkasan)	562,027	218	226
4	สถานีรามคำแหง (Ramkhamhaeng)	359,713	141	145
5	สถานีหัวหมาก (Hua Mak)	365,665	142	142
6	สถานีบ้านทับช้าง (Ban Thap Chang)	167,260	65	69
7	สถานีลาดกระบัง (Lat Krabang)	563,815	220	223
8	สถานีสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi)	631,188	245	250
	รวมจำนวนทั้งสิ้น	3,851,433	1,500	1,532

หมายเหตุ - ในการสำรวจครั้งนี้ใช้ข้อมูลผู้ให้บริการของระหว่างเดือนกรกฎาคม – เดือนธันวาคม 2560 เป็นฐานคำนวณ สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

พิจารณากลุ่มตัวอย่างจากวันและเวลาในการใช้บริการ เพื่อให้เกิดการกระจาย กลุ่มตัวอย่างอย่างเหมาะสม โดยกำหนดสัดส่วนในการเก็บข้อมูลจากวัน และเวลาที่ใช้บริการ ดังนี้

- วันธรรมดา (จันทร์ ถึง ศุกร์) โดยสุ่มเลือกเก็บสถานีละ 1 หรือ 2 วัน ในช่วงเวลาเร่งด่วน เช้า /เย็น (6.00 – 9.00 น./16.00-18.00 น.) และช่วงเวลาปกติ (กลางวัน) ในสัดส่วน 80 : 20
- วันหยุด (เสาร์-อาทิตย์) ในช่วงเช้าและช่วงบ่ายถึงเย็น ในสัดส่วน 50 : 50

2.2 ประชาชนทุกสาขาอาชีพ รวมถึงนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่พักอาศัยใกล้พื้นที่ให้บริการประมาณ 3 – 5 กิโลเมตร เก็บข้อมูลจำนวน 200 ตัวอย่าง (แบ่งเป็น ชาวไทย ร้อยละ 80 และชาวต่างชาติ ร้อยละ 20)

3. วิธีการดำเนินการ

โครงการจ้างทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) คณะผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

3.1 ศึกษาลักษณะการให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ และวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เพื่อกำหนดกรอบประเด็นคำถาม และจัดทำเป็นร่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2 จัดทำร่างแบบสอบถามความพึงพอใจฯ ให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการศึกษา และวัตถุประสงค์ของการสำรวจฯ ส่งให้ทาง บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด พิจารณาหรือมีการประชุมหารือเพื่อปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน

3.3 หากมีความคิดเห็น เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต นำมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอเพื่อผ่านการพิจารณาเห็นชอบ จากบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

3.4 นำเครื่องมือที่ผ่านการพิจารณาและเห็นชอบแล้ว นำไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อดูความสอดคล้อง ความชัดเจนของภาษาที่ใช้เครื่องมือ

3.5 ดำเนินการจัดการอบรมเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในแต่ละสถานี เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียด ข้อคำถาม และแนวทางการปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.6 ดำเนินการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ครั้งนี้ ใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สัญชาติ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การรับรู้ข่าวสาร มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) และคำถามแบบให้แสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เช่น พฤติกรรมการใช้ความถี่ในการใช้ ช่วงเวลา และประเภทบัตรที่ใช้ เป็นต้น มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) และคำถามแบบให้แสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราวัดระดับ 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และ พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลักษณะคำถามแบบให้แสดงความคิดเห็น (Open – End) หรือ แบบให้เลือกตอบ (Checklist)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ที่ไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ครั้งนี้ ใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สัญชาติ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การรับรู้ข่าวสาร มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) และคำถามแบบให้แสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) ลักษณะคำถามแบบให้แสดงความคิดเห็น (Open – End)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลแบบสองทาง (Two ways) โดยมีเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลแต่ละสถานี ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to Face interview) กับผู้ใช้บริการบนสถานีรถไฟฟ้าบริเวณขาเข้า และขาออก และทำการสัมภาษณ์ทั้งในวันทำงาน (จันทร์-ศุกร์) และวันหยุด (เสาร์-อาทิตย์)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามฯ ที่ได้ทำการกำหนดหมายเลขแบบสอบถามตามจำนวนแบบสอบถามฯ หลังจากนั้นลงรหัสข้อมูลสำหรับคำถามปลายเปิดในแต่ละข้อ และคีย์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป QPS (Questionnaire Processing System) ตรวจสอบความถูกต้องของการคีย์อีกครั้ง และทำการประมวลผลข้อมูลตามตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6. เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจ

การสำรวจครั้งนี้ ใช้สถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การคิดอัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หรือรายละเอียดครอบคลุมผลการวิเคราะห์ตามกำหนด

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ

6.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยค่าเฉลี่ยที่ได้จะนำมาเทียบกับแนวคิดในการแปลความหมายตามเกณฑ์ เพื่อทำการประเมินของบุญชม ศรีสะอาด¹ ดังนี้

ระดับ	ความคิดเห็น	ช่วงคะแนน	ความหมาย
5	มากที่สุด	4.51 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
4	มาก	3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก
3	ปานกลาง	2.51 – 3.50	พึงพอใจปานกลาง
2	น้อย	1.51 – 2.50	พึงพอใจน้อย
1	น้อยที่สุด	1.00 – 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด

¹บุญชม ศรีสะอาด (2545). การวิจัยเบื้องต้น .กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น

ผลการสำรวจผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,532 คน

ข้อมูลทั่วไป		ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	656	42.82	453	37.28	203	64.04
	หญิง	876	57.18	762	62.72	114	35.96
สัญชาติ	ไทย	1,215	79.31	1,215	100.00	-	-
	ต่างชาติ	317	20.69	-	-	317	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 15 ปี	29	1.89	29	2.39	-	-
	16 - 20 ปี	203	13.25	184	15.14	19	5.99
	21 - 25 ปี	294	19.19	240	19.75	54	17.03
	26 - 30 ปี	261	17.04	190	15.64	71	22.40
	31 - 40 ปี	365	23.83	286	23.54	79	24.92
	41 - 50 ปี	203	13.25	152	12.51	51	16.09
	มากกว่า 50 ปี	171	11.16	128	10.53	43	13.56
	ไม่แสดงความคิดเห็น	6	0.39	6	0.49	-	-
ระดับการศึกษา (เฉพาะผู้ให้บริการสัญชาติไทย)							
	ประถมศึกษา	12	0.99	12	0.99	-	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	53	4.36	53	4.36	-	-
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	133	10.95	133	10.95	-	-
	ปวส. / อนุปริญญาตรี	73	6.01	73	6.01	-	-
	ปริญญาตรี	759	62.47	759	62.47	-	-
	สูงกว่าปริญญาตรี	174	14.32	174	14.32	-	-
	ไม่แสดงความคิดเห็น	11	0.91	11	0.91	-	-

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,532 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ (เฉพาะผู้ใช้บริการสัญชาติไทย)						
นักเรียน นักศึกษา	303	24.94	303	24.94	-	-
พนักงานบริษัท	491	40.41	491	40.41	-	-
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	149	12.26	149	12.26	-	-
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	137	11.28	137	11.28	-	-
รับจ้างทั่วไป	55	4.53	55	4.53	-	-
แม่บ้าน	24	1.98	24	1.98	-	-
อาชีพอิสระ	8	0.66	8	0.66	-	-
เกษียณอายุ ว่างาน	12	0.99	12	0.99	-	-
รับจ้าง ลูกจ้าง	9	0.74	9	0.74	-	-
อื่น ๆ (มีคฤหัสถ์)	7	0.58	7	0.58	-	-
ไม่แสดงความคิดเห็น	20	1.65	20	1.65	-	-
รายได้ต่อเดือน (เฉพาะผู้ใช้บริการสัญชาติไทย)						
น้อยกว่า 15,000 บาท	394	32.43	394	32.43	-	-
15,000 - 30,000 บาท	433	35.64	433	35.64	-	-
30,001 - 45,000 บาท	153	12.59	153	12.59	-	-
45,001 - 60,000 บาท	96	7.90	96	7.90	-	-
60,001 - 75,000 บาท	45	3.70	45	3.70	-	-
มากกว่า 75,000 บาท	94	7.74	94	7.74	-	-
ลักษณะการใช้งาน						
ขาเข้า	814	53.13	637	52.43	177	55.84
ขาออก	718	46.87	578	47.57	140	44.16
สถานที่ใช้บริการ						
พญาไท	373	24.35	296	24.36	77	24.29
ราชปรารภ	104	6.79	82	6.75	22	6.94
มักกะสัน	226	14.75	178	14.65	48	15.14
รามคำแหง	145	9.46	114	9.38	31	9.78
หัวหมาก	142	9.27	114	9.38	28	8.83
บ้านทับช้าง	69	4.50	55	4.53	14	4.42
ลาดกระบัง	223	14.56	178	14.65	45	14.20
สุวรรณภูมิ	250	16.32	198	16.30	52	16.40

ตารางที่ 1.1 สัญชาติของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ จำนวน 317 คน

ข้อมูลทั่วไป		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ
สัญชาติ	สหรัฐอเมริกา	22	6.94
	อังกฤษ	20	6.31
	เยอรมนี	19	5.99
	ฝรั่งเศส	18	5.68
	ญี่ปุ่น	15	4.73
	จีน	15	4.73
	อินเดีย	14	4.42
	ฮ่องกง	11	3.47
	เวียดนาม	11	3.47
	ออสเตรเลีย	9	2.84
	รัสเซีย	8	2.52
	โปรตุเกส	8	2.52
	มาเลเซีย	8	2.52
	ฟิลิปปินส์	7	2.21
	แคนาดา	7	2.21
	ฟินแลนด์	7	2.21
	ออสเตรเลีย	6	1.89
	อิตาลี	6	1.89
	เอธิโอเปีย	6	1.89
	สวีเดน	5	1.58
	เนเธอร์แลนด์	5	1.58
	โปรแลนด์	5	1.58
	แอฟริกาใต้	5	1.58
	สาธารณรัฐเช็ก	5	1.58
	อื่น ๆ (37 ประเทศ)	75	23.74

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 1,532 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 876 คน ร้อยละ 57.18 และเพศชาย จำนวน 656 คน ร้อยละ 42.82 เป็นชาวไทย จำนวน 1,215 คน ร้อยละ 79.31 และชาวต่างชาติ จำนวน 317 คน ร้อยละ 20.69 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 23.83 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 - 25 ปี

ร้อยละ 19.19 และอายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 17.04 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 62.47 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.32 และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 10.95 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด ร้อยละ 40.41 รองลงมาคือ นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 24.94 และข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 12.26 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 35.64 รองลงมาคือน้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 32.43 และระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท ร้อยละ 12.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 เหตุผลในการเดินทางเข้าประเทศไทย (ถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ)

(หน่วย : คน)

ที่	ประเภทการเดินทาง	ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ
1	ท่องเที่ยว	248	78.23
	จำนวนครั้งที่เดินทางเข้าประเทศไทย		
	1 ครั้ง	131	52.82
	2 ครั้ง	51	20.56
	3 ครั้ง	22	8.87
	4 ครั้ง	14	5.65
	5 - 10 ครั้ง	22	8.87
	มากกว่า 10 ครั้ง	7	2.82
	หลาย ๆ ครั้ง ไม่สามารถระบุได้	1	0.40
	ค่าเฉลี่ย 2.99 หรือประมาณ 2 - 3 ครั้ง		
2	ทำงาน	69	21.77
	ทำงานอยู่ในประเทศไทย	45	65.22
	ติดต่อธุรกิจในประเทศไทย	24	34.78
รวม		317	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ส่วนใหญ่เดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยว มากที่สุด ร้อยละ 78.23 (โดยเฉลี่ยเดินทางมาประเทศไทยประมาณ 2 - 3 ครั้ง) รองลงมาคือทำงานในประเทศไทย ร้อยละ 21.77 (โดยเป็นการทำงานอยู่ในประเทศไทยมากกว่าการติดต่อธุรกิจในประเทศไทย)

ตารางที่ 3 การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์

(หน่วย : ค่าตอบ)

ที่	ประเภทสื่อ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	อินเทอร์เน็ต	4,102	24.14	3,283	23.10	819	29.47
2	เฟซบุ๊ก	2,877	16.93	2,515	17.69	362	13.03
3	จอโทรทัศน์ภายในสถานี	2,498	14.70	2,098	14.76	400	14.39
4	การบอกกล่าวจากเพื่อน หรือคนรู้จัก	2,262	13.31	1,759	12.38	503	18.10
5	สื่อโทรทัศน์/ดิจิทัล	2,038	11.99	1,864	13.11	174	6.26
6	ป้ายประชาสัมพันธ์ในสนามบิน	1,355	7.97	1,047	7.37	308	11.08
7	ทวีตเตอร์	732	4.31	675	4.75	57	2.05
8	หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	552	3.25	492	3.46	60	2.16
9	บล็อกข่าว	408	2.40	359	2.53	49	1.76
10	ทราบจากการใช้บริการ	60	0.35	60	0.42	-	-
	อื่น ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บน สถานี เจ้าหน้าที่ประจำสถานี เป็นต้น	109	0.65	62	0.43	47	1.70
รวม		16,993	100.00	14,214	100.00	2,779	100.00

* ค่าตามแบบให้เรียงลำดับ

จากตารางที่ 3 พบว่าในภาพรวมสื่อที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คืออินเทอร์เน็ต ร้อยละ 24.14 รองลงมาคือเฟซบุ๊ก ร้อยละ 16.93 และจอโทรทัศน์ภายใน สถานี ร้อยละ 14.70 โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ มีการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จากอินเทอร์เน็ต มากที่สุดเช่นกัน

ส่วนที่ 2 การใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ตารางที่ 4 การใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ต่อสัปดาห์ (ถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวไทย)

(หน่วย : คน)

ที่	จำนวนการใช้บริการ	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	10 ครั้ง	273	22.47
2	2 ครั้ง	185	15.23
3	มากกว่า 10 ครั้ง	183	15.06
4	1 ครั้ง	169	13.91
5	6 – 9 ครั้ง	121	9.96
6	5 ครั้ง	106	8.72
7	4 ครั้ง	87	7.16
8	3 ครั้ง	67	5.51
9	ไม่ค่อยบ่อย ขึ้นอยู่กับโอกาสที่ต้องใช้บริการ	24	1.98
รวม		1,215	100.00

* คำถามแบบให้เลือก ตอบได้เพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยใน 1 สัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 10 ครั้ง ร้อยละ 22.47 รองลงมาคือ 2 ครั้ง ร้อยละ 15.23 และมากกว่า 10 ครั้ง ร้อยละ 15.06

ตารางที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวไทย)

(หน่วย : คน)

ที่	พฤติกรรม	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	เฉพาะวันจันทร์ – วันศุกร์	471	38.77
2	เฉพาะบางโอกาส	383	31.52
3	เกือบทุกวัน	247	20.33
4	เฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์	114	9.38
รวม		1,229	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ ตอบได้เพียง 1 คำตอบ

ตารางที่ 5.1 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบางโอกาส

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	เดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อท่องเที่ยวต่างประเทศหรือต่างจังหวัด หรือรับ-ส่งเพื่อน	131	34.56
2	เดินทางไปทำธุระ	89	23.48
3	ไปทำงาน หรือไปฝึกงาน	55	14.51
4	ไปหาญาติ นัดเจอเพื่อน	16	4.22
5	เดินทางกลับบ้าน ที่พัก โรงแรม	16	4.22
6	ใช้บริการเพื่อเดินทางเข้าเมือง เนื่องจากเพิ่งเดินทางมาจากต่างจังหวัด	15	3.96
7	เดินทางไปโรงเรียน มหาวิทยาลัย เรียนพิเศษ	12	3.17
8	ไปเที่ยว เช่น สยาม	11	2.90
9	เพื่อความสะดวกในการเดินทางหลีกเลี่ยงจราจรติดขัด	10	2.64
10	ไปพบแพทย์ ไปโรงพยาบาล	8	2.11
11	ไปห้างช้อปปิ้ง	8	2.11
12	อื่น ๆ (3 คำตอบ)	8	2.10
รวม		379	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

จากตารางที่ 5 และ 5.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เฉพาะวันจันทร์ – ศุกร์ มากที่สุด ร้อยละ 38.77 รองลงมาคือการใช้บริการเฉพาะบางโอกาส ร้อยละ 31.52 (โดยใช้เพื่อเดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อท่องเที่ยวต่างประเทศหรือต่างจังหวัด หรือรับ-ส่งเพื่อนมากที่สุด) และใช้บริการเกือบทุกวัน ร้อยละ 20.33

ตารางที่ 6 ช่วงเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของชาวไทย

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ช่วงเวลา	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	05.30 - 08.00 น.	510	20.94
2	16.01 - 18.00 น.	392	16.09
3	08.01 - 10.00 น.	389	15.97
4	18.01 - 20.00 น.	370	15.19
5	10.01 - 12.00 น.	220	9.03
6	14.01 - 16.00 น.	211	8.66
7	20.01 - 24.00 น.	178	7.31
8	12.01 - 14.00 น.	166	6.81
รวม		2,436	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 6 พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการให้ช่วงเวลา 05.30 – 08.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 20.94 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 16.01 – 18.00 น. ร้อยละ 16.09 และช่วงเวลา 08.01 - 10.00 น. ร้อยละ 15.97

ตารางที่ 7 ประเภทของบัตรโดยสารในการใช้บริการ

(หน่วย : คน)

ที่	ประเภทบัตรโดยสาร	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เหรียญโดยสาร (TOKEN)	853	55.68	574	47.24	279	88.01
2	บัตรโดยสารประเภทเติมเงิน (SMART PASS)	679	44.32	641	52.76	38	11.99
	บัตรบุคคลทั่วไป	455	70.98	455	70.98	-	-
	บัตรนักเรียน นักศึกษา	156	24.34	156	24.34	-	-
	บัตรผู้สูงอายุ	30	4.68	30	4.68	-	-
	** ไม่แสดงความคิดเห็น	38	-	-	-	-	-
รวม		1,532	100.0	1,215	100.0	317	100.0

* คำถามแบบให้เลือกรับตอบได้เพียง 1 คำตอบ

** ข้อมูล “ไม่แสดงความคิดเห็น” แสดงเพียงจำนวน แต่ไม่นำมาคำนวณร้อยละ

จากตารางที่ 7 ประเภทของบัตรโดยสารที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุด คือเหรียญโดยสาร (TOKEN) ร้อยละ 55.68 รองลงมาคือ บัตรโดยสารประเภทเติมเงิน (SMART PASS) ร้อยละ 44.32 (โดยส่วนใหญ่ใช้บัตรโดยสารประเภทบัตรบุคคลทั่วไป) กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ใช้บัตรโดยสารประเภทเหรียญโดยสาร (TOKEN) มากที่สุด เช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีการใช้บัตรโดยสารประเภทเหรียญโดยสาร (TOKEN) (ร้อยละ 88.01) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย (ร้อยละ 47.24)

ตารางที่ 8 วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คน)

ที่	วัตถุประสงค์	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พัก	629	41.03	594	48.85	35	11.04
2	ใช้บริการสนามบิน	276	18.00	166	13.65	110	34.70
3	ท่องเที่ยว / ช้อปปิ้ง	247	16.11	139	11.43	108	34.07
4	ไป - กลับโรงเรียน / สถานศึกษา	210	13.70	191	15.71	19	5.99
5	ใช้เพื่อเดินทางไปสถานที่อื่น ๆ	171	11.15	126	10.36	45	14.20
	- ทำธุระ / ติดต่องาน	32	21.92	31	28.44	1	2.70
	- ต้องการเดินทางต่อไปยังระบบขนส่งอื่น ๆ เช่นรถไฟฟ้าบีทีเอส รถไฟฟ้าเอ็มอาร์ที รถตู้ เป็นต้น	24	16.44	21	19.27	3	8.11
	- เดินทางกลับบ้าน/ที่พัก/โรงแรม	15	10.27	5	4.59	10	27.03
	- เดินทางไปพบญาติ, ไปหาเพื่อน	11	7.53	11	10.09	-	-
	- ไปพบแพทย์ ไปโรงพยาบาล	10	6.85	-	-	10	27.03
	- อื่น ๆ (15 คำตอบ)	54	36.94	41	37.62	13	35.14
	** ไม่แสดงความคิดเห็น	25		17		8	
รวม		1,533	100.00	1,216	100.00	317	100.00

* คำถามแบบให้เลือกรับตอบ / กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการมากกว่า 1

** ข้อมูล “ไม่แสดงความคิดเห็น” แสดงเพียงจำนวน แต่ไม่นำมาคำนวณร้อยละ

จากตารางที่ 8 วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือ ใช้บริการเพื่อเดินทางไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พัก มากที่สุด ร้อยละ 41.03 รองลงมาคือ ใช้บริการสนามบิน ร้อยละ 18.00 และท่องเที่ยว ช้อปปิ้ง ร้อยละ 16.11 กลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีร้อยละการใช้บริการเพื่อเดินทางไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พักมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีร้อยละเพื่อใช้บริการสนามบินมากที่สุด

ตารางที่ 9 เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	เหตุผล	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง	1,213	46.30	1,010	47.96	203	39.49
2	มีระบบเชื่อมต่อขนส่งประเภทอื่น	544	20.76	447	21.23	97	18.87
3	ใช้บริการเข้า – ออกสนามบิน	447	17.06	317	15.05	130	25.29
4	ราคาเหมาะสม	394	15.04	310	14.72	84	16.34
5	อยู่ใกล้บ้าน	21	0.80	21	1.00	-	-
*	อื่น ๆ เช่น มีความจำเป็นต้องใช้บริการ เป็นต้น	1	0.04	1	0.05	-	-
รวม		2,620	100.00	2,106	100.00	514	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 9 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คือความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ร้อยละ 46.30 รองลงมาคือมีระบบเชื่อมต่อขนส่งประเภทอื่น ร้อยละ 20.76 และใช้บริการเข้า – ออกสนามบิน ร้อยละ 17.06 โดยเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทย และชาวต่างชาติ เลือกใช้บริการ เพราะความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางมากที่สุด เช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีร้อยละของการเลือกใช้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ

ตารางที่ 10 การเดินทางเพื่อเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : ค่าตอบ)

ที่	การเดินทาง	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	รถไฟฟ้าบีทีเอส หรือ รถไฟฟ้าเอ็มอาร์ที	458	24.81	343	23.13	115	31.68
2	รถขนส่งสาธารณะ เช่นรถ ประจำทาง รถตู้ เป็นต้น	429	23.24	373	25.15	56	15.43
3	รถยนต์ส่วนตัว	375	20.31	364	24.54	11	3.03
4	เดินเท้า	303	16.41	171	11.53	132	36.36
5	รถรับจ้างสาธารณะ เช่นมอเตอร์ไซด์รับจ้าง แท็กซี่ เป็นต้น	273	14.79	224	15.10	49	13.50
*	อื่น ๆ เช่น เพื่อนมาส่ง เป็นต้น	8	0.43	8	0.54	-	-
รวม		1,846	100.00	1,483	100.00	363	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 10 การเดินทางเพื่อเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่า
กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส หรือ รถไฟฟ้าเอ็มอาร์ที มากที่สุด
ร้อยละ 24.81 รองลงมาคือรถขนส่งสาธารณะ เช่นรถประจำทาง รถตู้ เป็นต้น ร้อยละ 23.24 และรถยนต์
ส่วนตัว ร้อยละ 20.31 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทย จะใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ เช่นรถประจำทาง รถตู้
 เป็นต้น เพื่อเข้าใช้บริการมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ จะใช้การเดินเท้า เพื่อเข้าใช้บริการ
มากที่สุด

ตารางที่ 11 การพบปัญหาจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คน)

ที่	ปัญหา	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เคยพบปัญหา	789	51.50	495	40.74	294	92.74
2	เคยพบปัญหา คือ	743	48.50	720	59.26	23	7.26
รวม		1,532	100.00	1,215	100.00	317	100.00

คำถามแบบให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

ตารางที่ 11.1 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	รถไฟฟ้ามาช้ารอนาน ไม่ตรง เวลาต้องรอนาน	340	31.81	332	31.89	8	28.57
2	รถไฟฟ้าเสีย ระบบไฟฟ้าขัดข้อง รถไฟฟ้าเกิดปัญหาหยุดรถ หรือ เสียระหว่างกำลังเดินรถ	266	24.88	265	25.46	1	3.57
3	รถไฟฟ้ามีไม่เพียงพอต่อจำนวน ผู้โดยสาร โดยเฉพาะในช่วง เวลาเร่งด่วน	182	17.03	177	17.00	5	17.86
4	ผู้โดยสารหนาแน่นเกินไป ไม่มี ความเป็นระเบียบในการต่อแถว เพื่อใช้บริการคือ ชอบแย่งหรือ เบียดกันขึ้นรถ เกิดการแซงคิว	62	5.80	61	5.86	1	3.57
5	อากาศบนสถานี อากาศใน รถไฟฟ้าร้อนมาก แอร์เสีย	52	4.86	51	4.90	1	3.57
6	ประตูปิดเร็วเกินไปโดยที่ ผู้โดยสารยังออกจากรถไม่หมด ประตูเปิด - ปิดไม่ได้ หรือ ประตู ปิดไม่สนิท	20	1.87	20	1.92	-	-

ตารางที่ 11.1 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7	เครื่องจำหน่ายตั๋วขัดข้อง ไม่สามารถหยอดเหรียญได้ เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่รับธนบัตรรุ่นใหม่ เครื่องจำหน่ายตั๋วมีไม่เพียงพอ เครื่องจำหน่ายตั๋วกินเงิน ไม่ยอมทอนเงินให้	17	1.59	14	1.34	3	10.71
8	พนักงานไม่ค่อยยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการไม่เป็นมิตร พูดจาไม่ดี ขาดความกระตือรือร้น พนักงานบางคนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้	12	1.12	10	0.96	2	7.14
9	สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	11	1.03	10	0.96	1	3.57
10	ระยะเวลาในการปล่อยรถไฟฟ้าไม่เหมาะสม ทั้งระยะเวลาห่างกันมากเกินไป ทำให้รถไฟฟ้าขาดระยะ	11	1.03	11	1.06	-	-
11	จอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าเข้า - ออกสถานีไม่ตรงกับเวลาที่ขบวนรถไฟฟ้ามา และจอโทรทัศน์แสดงเวลาแต่ละจอไม่ตรงกัน เสียบ่อย	11	1.03	11	1.06	-	-
12	ลิฟต์ - บันไดเลื่อนไม่สามารถใช้งานได้	10	0.94	9	0.86	1	3.57
	อื่น ๆ (30 คำตอบ)	75	6.99	70	6.73	5	17.85
รวม		1,069	100.00	1,041	100.00	28	100.00

คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 11.2 วิธีการแก้ไขปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : ค่าตอบ)

ที่	วิธีการ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ทางรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ควรเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือ เพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วน	232	30.33	230	30.42	2	22.22
2	ทางรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ควรเพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ	86	11.24	83	10.98	3	33.33
3	เปลี่ยนเส้นทาง หรือเปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน	64	8.37	63	8.33	1	11.11
4	รองจนกว่ารถจะวิ่งได้ หรือมีเจ้าหน้าที่มาซ่อม	61	7.97	61	8.07	-	-
5	รองจนกว่ารถไฟฟ้าจะมา	56	7.32	55	7.28	1	11.11
6	เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป	52	6.80	52	6.88	-	-
7	ทางรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ควรมีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหา ระบบไฟฟ้าขัดข้อง / บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ	35	4.58	35	4.63	-	-
8	ทางรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ควรควบคุมให้ขบวนรถมาตรงเวลา	23	3.01	23	3.04	-	-

ตารางที่ 11.2 วิธีการแก้ไขปัญหที่พบจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	วิธีการ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9	ทางรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ควรมีการตรวจเช็คสภาพ เครื่องปรับอากาศให้อยู่ในสภาพ พร้อมใช้งานและปรับอุณหภูมิ ภายในห้องโดยสารให้เหมาะสมกับ สภาพอากาศ รวมถึงการติดตั้ง เครื่องปรับอากาศหรือ พัดลมให้ มากขึ้น	21	2.75	21	2.78	-	-
10	ทางรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ ผู้บริการรับทราบทันทีเมื่อเกิด เหตุขัดข้อง เช่น รถเสีย ระยะเวลา ในการแก้ไขปัญหาารถเสีย รถมาช้า รถจอดนาน	16	2.09	16	2.12	-	-
	อื่น ๆ (38 คำตอบ)	119	15.53	117	15.40	2	22.22
รวม		765	100.00	756	100.00	9	100.00

คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 11.3 ปัญหาและวิธีการแก้ไข

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา และวิธีการแก้ไข
1	ปัญหา รถไฟฟ้ามาช้า ไม่ตรงเวลาต้องรอนาน การแก้ปัญหาของ ARL - เพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน - เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS Taxi รถประจำทาง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง เรือ เป็นต้น
2	ปัญหา รถไฟฟ้าเสีย ระบบไฟฟ้าขัดข้อง รถไฟฟ้าเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินรถ การแก้ปัญหาของ ARL - ควรเปลี่ยนขบวนรถที่ให้บริการใหม่ หรือตรวจสอบสภาพของขบวนรถไฟฟ้าให้ดีขึ้นนำออกมาใช้งานเพื่อป้องกันปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง - ควรมีระบบไฟฟ้าสำรอง เพื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน - ควรมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ - ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการรับทราบ เช่น แจ้งเหตุขัดข้อง รถเสีย รถจะมาช้า การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - รอจนกว่ารถไฟฟ้าจะวิ่งได้ หรือมีเจ้าหน้าที่มาซ่อม - แจ้งให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข - เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS Taxi รถประจำทาง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง เรือ เป็นต้น
3	ปัญหา รถไฟฟ้ามีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน การแก้ปัญหาของ ARL - ควรเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน - ควรเพิ่มจำนวนรอบรถไฟฟ้า และความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไปหรือมาใช้บริการในช่วงที่มีผู้โดยสารน้อย - วางแผนการเดินทางใหม่คือ ออกจากบ้านให้เร็วขึ้น / เผื่อเวลาในการเดินทาง

ตารางที่ 11.3 ปัญหาและวิธีการแก้ไข (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา และวิธีการแก้ไข
4	ปัญหา ผู้ใช้บริการหนาแน่นเกินไป ไม่มีความเป็นระเบียบในการต่อแถวเพื่อใช้บริการคือ ขอบแย่งหรือเบียดกันขึ้นรถ เกิดการแซงคิว
	การแก้ปัญหาของ ARL - ควรเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน - ให้มีเจ้าหน้าที่คอยจัดระเบียบแถวหรือบอกกล่าวผู้ให้บริการ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เบียดหรือแย่งกัน
	การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - รอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป
5	ปัญหา เครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติไม่สามารถหยอดเหรียญได้ เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่รับธนบัตรรุ่นใหม่ เครื่องจำหน่ายตั๋วไม่เพียงพอ
	การแก้ปัญหาของ ARL - เพิ่มจำนวนเครื่องจำหน่ายตั๋วหยอดเหรียญให้มากขึ้น - นำเครื่องจำหน่ายตั๋วที่สามารถรับธนบัตรรุ่นใหม่ ๆ ได้
	การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - ใช้บริการเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการจำหน่ายเหรียญโดยสาร

จากตารางที่ 11 11.1 11.2 และ 11.3 การพบปัญหาจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ ร้อยละ 51.50 และเคยพบปัญหา ร้อยละ 48.50

โดยปัญหาที่พบจากการใช้บริการมากที่สุดคือ รถไฟฟ้ามาช้ารอนาน ไม่ตรงเวลาต้องรอนาน ร้อยละ 31.81 รองลงมาคือ รถไฟฟ้าเสียระบบไฟฟ้าขัดข้อง รถไฟฟ้าเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่าง กำลังเดินรถ ร้อยละ 24.88 และรถไฟฟ้ามีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน ร้อยละ 17.03

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ตารางที่ 12 การรับรู้ต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ประเด็น		ภาพรวม				ชาวไทย				ชาวต่างชาติ			
		ไม่รู้		รู้		ไม่รู้		รู้		ไม่รู้		รู้	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านความปลอดภัย													
1	สัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า	52	3.39	1,480	96.61	28	2.30	1,187	97.70	24	7.57	293	92.43
2	การประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา	120	7.83	1,412	92.17	89	7.33	1,126	92.67	31	9.78	286	90.22
3	มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่	212	13.84	1,320	86.16	161	13.25	1,054	86.75	51	16.09	266	83.91
4	มีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ	264	17.23	1,268	82.77	236	19.42	979	80.58	28	8.83	289	91.17
5	มีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี	303	19.78	1,229	80.22	246	20.25	969	79.75	57	17.98	260	82.02
ด้านการรักษาความปลอดภัย													
1	การอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	110	7.18	1,422	92.82	76	6.26	1,139	93.74	34	10.73	283	89.27
2	ความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น	137	8.94	1,395	91.06	95	7.82	1,120	92.18	42	13.25	275	86.75
3	มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)	207	13.51	1,325	86.49	164	13.50	1,051	86.50	43	13.56	274	86.44
4	ตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่	296	19.32	1,236	80.68	234	19.26	981	80.74	62	19.56	255	80.44

จากตารางที่ 12 การรับรู้ต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ด้านความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องสัญญาณเตือนเมื่อเปิด – ปิดประตูรถไฟฟ้า มากที่สุด ร้อยละ 96.61 รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา ร้อยละ 92.17 มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉินในขบวนรถและบนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 86.16 มีการควบคุม การเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ ร้อยละ 82.77 และมีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี ร้อยละ 80.22

ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยรอบสถานี มากที่สุด ร้อยละ 92.82 รองลงมาคือความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น ร้อยละ 91.06 มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ร้อยละ 86.49 และตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ ร้อยละ 80.68

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบเฉพาะผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการบริการ)

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1	ด้านความปลอดภัย	4.02	0.92	มาก	3.91	0.94	มาก	4.44	0.72	มาก
2	ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.88	1.02	มาก	3.74	1.03	มาก	4.43	0.74	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการบริการ		3.96	0.97	มาก	3.83	0.98	มาก	4.44	0.73	มาก

* เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากตารางที่ 13 ภาพรวมความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.44 หรือร้อยละ 88.80 และค่าเฉลี่ย 3.83 หรือร้อยละ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.02 หรือร้อยละ 80.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.44 หรือร้อยละ 88.80 และค่าเฉลี่ย 3.91 หรือร้อยละ 78.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือด้านการรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.88 หรือร้อยละ 77.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 88.60 และค่าเฉลี่ย 3.74 หรือร้อยละ 74.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) ตามลำดับ

ตารางที่ 13.1 ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบเฉพาะผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการบริการ)

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านความปลอดภัย										
1	สัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า	4.12	0.91	มาก	4.03	0.92	มาก	4.50	0.75	มาก
2	การประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา	4.03	0.97	มาก	3.92	0.98	มาก	4.44	0.76	มาก
3	ความพึงพอใจโดยรวม	4.02	0.92	มาก	3.91	0.94	มาก	4.44	0.72	มาก
4	มีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ	3.99	0.90	มาก	3.86	0.91	มาก	4.43	0.69	มาก
5	มีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี	3.97	0.91	มาก	3.85	0.93	มาก	4.42	0.70	มาก
6	มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่	3.96	0.93	มาก	3.84	0.94	มาก	4.41	0.70	มาก

* เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากตารางที่ 13.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นสัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.12 หรือร้อยละ 82.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นการประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา ค่าเฉลี่ย 4.03 หรือร้อยละ 80.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.02 หรือร้อยละ 80.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ย 3.99 หรือร้อยละ 79.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี ค่าเฉลี่ย 3.97 หรือร้อยละ 79.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นมีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 13.2 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านความปลอดภัย

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีที่กันตรงชานชาลา ช่องระหว่างรถไฟฟ้า กับชานชาลา	55	45.83	55	48.25	-	-
2	ระบบประตูเปิด - ปิดแรง /เปิด - ปิดไว เสียงเปิด - ปิด ประตูดังมาก	21	17.50	17	14.91	4	66.67
3	มีการตรวจเช็คสภาพรถให้ดีก่อนให้บริการ รถเสียบ่อย มีเสียงดังระหว่างเดินทางในบางขบวน	6	5.00	6	5.26	-	-
4	การแจ้งเตือนเหตุการณ์ต่างๆ ต้องการให้มีเสียงดัง ฟังชัด และแจ้งเตือนทั้งภายนอกและภายในตัวรถไฟฟ้า เช่น การปฏิบัติตนในกรณีที่เกิดเหตุ ค้างอยู่บนรางนานๆ	5	4.17	5	4.39	-	-
5	การจัดระเบียบการเข้า - ออกของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อลดความแออัด	5	4.17	5	4.39	-	-
6	มีพนักงานคอยดูแลควบคุมบนชานชาลา ที่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ด้วย เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร	4	3.33	4	3.51	-	-
7	ปรับปรุงด้านความปลอดภัยทุกด้านให้เป็นระบบมากขึ้น	4	3.33	4	3.51	-	-
8	มีระบบป้องกันต่าง ๆ ที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและแจ้งวิธีการใช้หรือแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	3	2.50	3	2.63	-	-
9	ป้ายเตือนควรมีความชัดเจนมากกว่านี้ ติดตั้งอยู่ในระดับที่สายตามองเห็น	3	2.50	2	1.75	1	16.67
	อื่น ๆ (9 คำตอบ)	14	11.67	13	11.40	1	16.67
รวม		120	100.00	114	100.00	6	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 13.3 ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบเฉพาะผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการบริการ)

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านการรักษาความปลอดภัย										
1	มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)	4.03	0.92	มาก	3.92	0.93	มาก	4.46	0.74	มาก
2	ความพึงพอใจโดยรวม	3.88	1.02	มาก	3.74	1.03	มาก	4.43	0.74	มาก
3	ตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่	3.87	1.04	มาก	3.72	1.04	มาก	4.43	0.77	มาก
4	การอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	3.87	1.01	มาก	3.73	1.02	มาก	4.43	0.73	มาก
5	ความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือและชนิดเดินผ่าน เป็นต้น	3.75	1.08	มาก	3.60	1.09	มาก	4.40	0.74	มาก

* เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากตารางที่ 13.3 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.03 หรือร้อยละ 80.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.88 หรือร้อยละ 77.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ และประเด็นการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี ค่าเฉลี่ย 3.87 หรือร้อยละ 77.40 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.75 หรือร้อยละ 75.00

ตารางที่ 13.4 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านการรักษาความปลอดภัย

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยให้ดีขึ้น เช่น การเพิ่มจุดดูแลรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี มีการตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสารอย่างรัดกุมเป็นต้น	38	33.63	34	32.38	4	50.00
2	พนักงานรักษาความปลอดภัยควรให้บริการด้วยความสุภาพ อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารไม่จับกลุ่มคุยกัน	20	17.70	19	18.10	1	12.50
3	พนักงานรักษาความปลอดภัยควรมีความรู้ สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามผู้โดยสารได้ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ	13	11.50	13	12.38	-	-
4	เพิ่มพนักงานดูแลรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น มีเจ้าหน้าที่ดูแลทุกจุด รวมถึง ลานจอดรถ	13	11.50	12	11.43	1	12.50
5	เพิ่มกล้องวงจรปิดในแต่ละจุดให้มากขึ้น และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอด ภาพมีความชัดเจน	6	5.31	5	4.76	1	12.50
6	เพิ่มเครื่อง X-Ray กระเป๋ามากขึ้น เพิ่มคุณภาพของเครื่องสแกนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น	4	3.54	4	3.81	-	-
7	มีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุดโดยไม่มีการหมุนเวียน	3	2.65	3	2.86	-	-
8	ปรับปรุงด้านการรักษาความปลอดภัยทุกด้าน	3	2.65	3	2.86	-	-
	อื่น ๆ (9 คำตอบ)	13	11.48	12	11.40	1	12.50
รวม		113	100.00	105	100.00	8	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 14 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

การให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1	ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์	3.96	1.01	มาก	3.84	1.03	มาก	4.41	0.77	มาก
2	ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม	3.86	1.10	มาก	3.72	1.12	มาก	4.44	0.78	มาก
3	ด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร	3.84	1.01	มาก	3.73	1.03	มาก	4.25	0.81	มาก
4	ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ	3.76	1.04	มาก	3.63	1.04	มาก	4.24	0.84	มาก
5	ด้านบัตรโดยสารและการตลาด	3.61	1.06	มาก	3.51	1.07	มาก	3.99	0.93	มาก
6	ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล	3.59	1.09	มาก	3.45	1.11	ปานกลาง	4.14	0.83	มาก
7	ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ	3.35	1.19	ปานกลาง	3.15	1.17	ปานกลาง	4.10	0.89	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์		3.69	1.09	มาก	3.56	1.10	มาก	4.21	0.85	มาก

* เป็นคำถามแบบให้เลือกรับตอบเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากตารางที่ 14 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 3.69 หรือร้อยละ 73.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.21 หรือร้อยละ 84.20 และค่าเฉลี่ย 3.56 หรือร้อยละ 71.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านความรู้สึกที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.41 หรือร้อยละ 88.20 และค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.86 หรือร้อยละ 77.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.44 หรือร้อยละ 88.80 และค่าเฉลี่ย 3.72 หรือร้อยละ 74.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) ด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร ค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.25 หรือร้อยละ 85.00 และค่าเฉลี่ย 3.73 หรือร้อยละ 74.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) ด้านคุณภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ ค่าเฉลี่ย 3.76 หรือร้อยละ 75.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.24 หรือร้อยละ 84.80 และค่าเฉลี่ย 3.63 หรือร้อยละ 72.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) ด้านบัตรโดยสารและการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.61 หรือร้อยละ 72.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 3.99 หรือร้อยละ 79.80 และค่าเฉลี่ย 3.51 หรือร้อยละ 70.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.59 หรือร้อยละ 71.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.14 หรือร้อยละ 82.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และค่าเฉลี่ย 3.45 หรือร้อยละ 69.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง) และด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.35 หรือร้อยละ 67.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก หรือร้อยละ 82.00 และค่าเฉลี่ย 3.15 หรือร้อยละ 63.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง)

ตารางที่ 14.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ										
1	ระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงปกติ”	3.49	1.10	ปานกลาง	3.31	1.09	ปานกลาง	4.17	0.88	มาก
2	จอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าประจำสถานี	3.47	1.18	ปานกลาง	3.30	1.17	ปานกลาง	4.11	0.96	มาก
3	เดินรถตรงตามตารางเดินรถ	3.44	1.16	ปานกลาง	3.27	1.17	ปานกลาง	4.12	0.83	มาก
4	ความพึงพอใจโดยรวม	3.40	1.14	ปานกลาง	3.20	1.12	ปานกลาง	4.17	0.85	มาก
5	การบริหารจัดการ/การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินรถเกิดเหตุขัดข้อง	3.17	1.23	ปานกลาง	2.94	1.21	ปานกลาง	4.04	0.88	มาก
6	ระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน”	3.11	1.24	ปานกลาง	2.89	1.21	ปานกลาง	3.97	0.93	มาก

* เป็นคำถามแบบให้เลือกรับรองเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากตารางที่ 14.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงปกติ” มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.49 หรือร้อยละ 69.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง รองลงมาคือประเด็นจอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าประจำสถานี ค่าเฉลี่ย 3.47 หรือร้อยละ 69.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ประเด็นเดินรถตรงตามตารางเดินรถ ค่าเฉลี่ย 3.44 หรือร้อยละ 68.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.40 หรือร้อยละ 68.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ประเด็นการบริหารจัดการ การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินรถเกิดเหตุขัดข้อง ค่าเฉลี่ย 3.17 หรือร้อยละ 63.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน” ค่าเฉลี่ย 3.11 หรือร้อยละ 62.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 14.2 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มรอบการเดินรถ หรือมีรถไฟฟ้า ว่างสำรองในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อให้บริการได้อย่างเพียงพอ	133	40.55	122	39.23	11	64.71
2	รถไฟฟ้า ควรมาถึงสถานีให้ตรงกับเวลาบนหน้าจอโทรทัศน์ที่แจ้งเวลารถเข้า – ออกสถานี	52	15.85	49	15.76	3	17.65
3	ระยะเวลาการรอรถ/เดินรถไฟฟ้า ไม่ควรนานเกินไป เช่น ปล่อยขบวนรถทุก 5 – 8 นาที หรือ มาทุก 3 นาทีในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อความรวดเร็วในการเดินทาง	43	13.11	41	13.18	2	11.76
4	เพิ่มจอโทรทัศน์ หรือซ่อมแซมบางสถานีให้ใช้ได้ และปรับเวลา ขนาดตัวเลข – ตัวอักษรของหน้าจอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าเข้า – ออกสถานีให้เห็นได้ชัด และให้ตรงกับเวลาที่รถมาจริง	30	9.15	30	9.65	-	-
5	มีการแจ้งเตือนหรือประกาศหากเกิดเหตุขัดข้องทั้งภาษาไทย/ภาษาอังกฤษในทันทีที่เกิดเหตุผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ควรปล่อยให้อ่านาน	20	6.10	20	6.43	-	-
	อื่น ๆ (7 คำตอบ)	50	15.22	49	15.75	1	5.88
รวม		328	100.00	311	100.00	17	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 14.3 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร										
1	การแต่งกายของพนักงาน	4.17	0.82	มาก	4.12	0.82	มาก	4.35	0.78	มาก
2	ความถูกต้องในการให้ข้อมูล	3.96	0.95	มาก	3.88	0.96	มาก	4.30	0.82	มาก
3	ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.95	0.99	มาก	3.84	1.01	มาก	4.35	0.81	มาก
4	การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการติดตามสิ่งของสูญหาย เป็นต้น	3.83	0.94	มาก	3.74	0.95	มาก	4.17	0.81	มาก
5	ความพึงพอใจโดยรวม	3.74	1.01	มาก	3.60	1.02	มาก	4.30	0.75	มาก
6	การบริหารจัดการของสถานีช่วงผู้โดยสารหนาแน่น หรือช่วงเวลาเร่งด่วน	3.40	1.18	ปานกลาง	3.23	1.19	ปานกลาง	4.05	0.86	มาก

* เป็นคำถามแบบให้เลือกรับตอบเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากตารางที่ 14.3 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายของพนักงาน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.17 หรือร้อยละ 83.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นความถูกต้องในการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นให้บริการด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 3.95 หรือร้อยละ 79.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการติดตามสิ่งของสูญหาย เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.83 หรือร้อยละ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.74 หรือร้อยละ 74.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการบริหารจัดการของสถานีช่วงผู้โดยสารหนาแน่น หรือช่วงเวลาเร่งด่วน ค่าเฉลี่ย 3.40 หรือร้อยละ 68.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 14.4 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	การให้บริการควรมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	38	30.89	38	31.15	-	-
2	พนักงานต้องให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้	17	13.82	16	13.11	1	100.00
3	พนักงานควรมีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	16	13.01	16	13.11	-	-
4	จัดระเบียบการเข้าแถวซื้อบัตรโดยสาร โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วน	16	13.01	16	13.11	-	-
5	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนมากขึ้น บางสถานีไม่มีเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	9	7.32	9	7.38	-	-
	อื่น ๆ (10 คำตอบ)	27	21.95	27	22.14	-	-
	รวม	123	100.00	122	100.00	1	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 14.5 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ										
1	ความสะอาดทั้งบนสถานี และในขบวนรถ	4.01	0.91	มาก	3.93	0.93	มาก	4.31	0.77	มาก
2	การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ	3.90	0.97	มาก	3.80	0.98	มาก	4.26	0.82	มาก
3	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	3.80	0.97	มาก	3.70	0.99	มาก	4.20	0.80	มาก
4	ความพึงพอใจโดยรวม	3.77	0.96	มาก	3.62	0.96	มาก	4.32	0.76	มาก
5	ความสะดวกในการใช้ตู้จำหน่ายตั๋วโดยสารอัตโนมัติ	3.75	1.03	มาก	3.62	1.04	มาก	4.23	0.87	มาก
6	สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องชาร์จโทรศัพท์ ตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น	3.74	1.05	มาก	3.60	1.06	มาก	4.27	0.83	มาก
7	บันไดเลื่อน	3.72	1.11	มาก	3.58	1.11	มาก	4.30	0.91	มาก
8	ลิฟต์โดยสาร	3.70	1.06	มาก	3.54	1.06	มาก	4.29	0.83	มาก
9	จุดให้บริการวางสัมภาระขนาดใหญ่ บนขบวนรถ	3.45	1.13	ปานกลาง	3.31	1.14	ปานกลาง	4.01	0.89	มาก

* เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากตารางที่ 14.5 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นความสะอาดทั้งบนสถานี และในขบวนรถ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.01 หรือร้อยละ 80.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.90 หรือร้อยละ 78.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ค่าเฉลี่ย 3.80 หรือร้อยละ 76.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.77 หรือร้อยละ 75.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความสะดวกในการใช้ตู้จำหน่ายตั๋วโดยสารอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ย 3.75 หรือร้อยละ 75.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก

เช่น เครื่องชาร์จโทรศัพท์ ตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.74 หรือร้อยละ 74.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นบันไดเลื่อน ค่าเฉลี่ย 3.72 หรือร้อยละ 74.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นลิฟต์โดยสาร ค่าเฉลี่ย 3.70 หรือร้อยละ 74.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นจุดให้บริการวางสัมภาระขนาดใหญ่ บนขบวนรถ ค่าเฉลี่ย 3.45 หรือร้อยละ 69.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 14.6 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการตรวจเช็คบันไดเลื่อน ลิฟต์โดยสารให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีการเปิดใช้ตลอดเวลา	74	29.13	74	30.71	-	-
2	เพิ่มบันไดเลื่อน ลิฟต์ ให้มีทุกสถานีและเหมาะสมต่อการใช้งาน เช่นมีบันไดเลื่อนขึ้น-ลงคู่กันทั้ง 2 ฟัง เพื่อผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ และผู้ที่มีสัมภาระขึ้น-ลงสะดวก	42	16.54	36	14.94	6	46.15
3	ตรวจเช็คตู้จำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ใช้งานได้ทุกตู้ และเพิ่มตู้จำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ ที่รับได้ทุกเหรียญ ธนบัตรทุกขนาด	42	16.54	42	17.43	-	-
4	มีพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่มีสัมภาระ เช่น มีพื้นที่สำหรับจัดเก็บสัมภาระ หรือแบ่งโซนสำหรับผู้ที่มีสัมภาระกับไม่มี	27	10.63	27	11.20	-	-
5	มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการทุกสถานี และเปิดให้บริการตั้งแต่เปิด-ปิด สถานี เช่น ห้องน้ำชั้นล่างสถานีมักกะสัน	11	4.33	9	3.73	2	15.38
	อื่น ๆ (18 คำตอบ)	58	22.80	53	21.94	5	38.46
รวม		254	100.00	241	100.00	13	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 14.7 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านบัตรโดยสารและการตลาด

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านบัตรโดยสารและการตลาด										
1	ส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น	3.72	1.03	มาก	3.64	1.04	มาก	4.06	0.92	มาก
2	กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน เช่น งานวิ่ง งานแสดงสินค้า และดนตรี เป็นต้น	3.62	1.05	มาก	3.54	1.06	มาก	3.98	0.94	มาก
3	ความพึงพอใจโดยรวม	3.62	1.04	มาก	3.51	1.04	มาก	4.04	0.92	มาก
4	สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่ เช่น เดินทางฟรีในวันเกิด ส่วนลดร้านค้าและบริการ บัตรชมภาพยนตร์ เป็นต้น	3.57	1.09	มาก	3.47	1.10	ปานกลาง	3.98	0.94	มาก
5	บัตรโดยสารในช่วงเทศกาล เช่น บัตร Gift Card เทศกาลปีใหม่ และบัตร คู่รักเทศกาลวาเลนไทน์ เป็นต้น	3.57	1.07	มาก	3.47	1.07	ปานกลาง	3.96	0.93	มาก
6	กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล เช่น บูธกิจกรรมเล่นเกมแจกของขวัญในเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันเด็กแห่งชาติ วันคริสต์มาส วันตรุษจีน วันสงกรานต์ เป็นต้น	3.55	1.06	มาก	3.46	1.07	ปานกลาง	3.95	0.95	มาก

* เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากตารางที่ 14.7 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านบัตรโดยสารและการตลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.72 หรือร้อยละ 74.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นกิจกรรมพิเศษ

ต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน เช่น งานวิ่ง งานแสดงสินค้าและดนตรี เป็นต้น และประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.62 หรือร้อยละ 72.40 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่ เช่น เดินทางฟรีในวันเกิด ส่วนลดร้านค้าและบริการบัตรชมภาพยนตร์ เป็นต้น และบัตรโดยสารในช่วงเทศกาล เช่น บัตร Gift Card เทศกาลปีใหม่ และบัตรคู่รักเทศกาลวาเลนไทน์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.57 หรือร้อยละ 71.40 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล เช่น บูธกิจกรรมเล่นเกมแจกของขวัญในเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันเด็กแห่งชาติ วันคริสต์มาส วันตรุษจีน วันสงกรานต์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.55 หรือร้อยละ 71.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 14.8 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านบัตรโดยสารและการตลาด

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตรให้มากขึ้น มีการจัดโปรโมชั่น คิน่าไรแก่ผู้รับบริการ เช่น เพิ่มการเดินทางฟรีให้มากขึ้น หรือมีเดินทางฟรีในวันเกิด	28	20.74	28	21.88	-	-
2	มีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้บริการจะได้รับทราบ	27	20.00	27	21.09	-	-
3	มีการจำหน่ายตั๋วแบบเหมารอบ เช่น โปรโมชั่นสำหรับผู้โดยสารที่ใช้ประจำ, 1 เดือนสามารถใช้ได้ 20 เที่ยว หรือ 30-40 เที่ยวโดยไม่จำกัดช่วงเวลา หรือมีตั๋วราคาเหมาเที่ยวเพื่อคนเดินทางเป็นประจำ	19	14.07	19	14.84	-	-
4	มีส่วนลดบัตรโดยสารสำหรับ เด็ก นักเรียน ผู้สูงอายุ	8	5.93	7	5.47	1	14.29
5	อยากให้มีบัตรสำหรับนักท่องเที่ยว	8	5.93	4	3.13	4	57.14
	อื่น ๆ (18 คำตอบ)	45	33.32	43	33.59	2	28.58
รวม		135	100.00	128	100.00	7	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 14.9 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล										
1	ป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี	3.87	0.96	มาก	3.77	0.98	มาก	4.25	0.81	มาก
2	ป้ายบอกเส้นทาง ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟ ในสถานี	3.82	0.98	มาก	3.71	0.99	มาก	4.23	0.80	มาก
3	การประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ ถูกต้อง	3.80	1.04	มาก	3.67	1.06	มาก	4.33	0.76	มาก
4	ป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ	3.76	0.98	มาก	3.63	0.99	มาก	4.25	0.76	มาก
5	ป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด	3.61	1.00	มาก	3.49	1.01	ปานกลาง	4.10	0.81	มาก
6	ความพึงพอใจโดยรวม	3.54	1.08	มาก	3.37	1.08	ปานกลาง	4.21	0.77	มาก
7	การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ	3.40	1.12	ปานกลาง	3.24	1.12	ปานกลาง	4.02	0.88	มาก
8	การประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/เหตุการณ์ไม่ปกติ	3.38	1.19	ปานกลาง	3.21	1.21	ปานกลาง	4.02	0.89	มาก
	(1) ในขบวนรถ	3.42	1.18	ปานกลาง	3.26	1.20	ปานกลาง	4.03	0.89	มาก
	(2) บนสถานี	3.40	1.19	ปานกลาง	3.23	1.20	ปานกลาง	4.06	0.86	มาก
	(3) Social Media	3.31	1.21	ปานกลาง	3.14	1.22	ปานกลาง	3.96	0.92	มาก

* เป็นคำถามแบบให้เลือกรับตอบเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากตารางที่ 14.9 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นป้ายบอกเส้นทางเข้าออกสถานี ค่าเฉลี่ย 3.87 หรือร้อยละ 77.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นป้ายบอกเส้นทาง ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟ ในสถานี ค่าเฉลี่ย 3.82 หรือร้อยละ 76.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการประกาศในขบวนรถ ชัดเจน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.80 หรือร้อยละ 76.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.76 หรือร้อยละ 75.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นป้ายโฆษณา กิจกรรมส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.61 หรือร้อยละ 72.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.54 หรือร้อยละ 70.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.40 หรือร้อยละ 68.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และประเด็นการประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า ชัดข้อ เหตุการณ์ไม่ปกติ ค่าเฉลี่ย 3.38 หรือร้อยละ 67.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (การประกาศในขบวนรถ ค่าเฉลี่ย 3.42 หรือร้อยละ 68.40 การประกาศบนสถานี ค่าเฉลี่ย 3.40 หรือร้อยละ 68.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และ Social Media ค่าเฉลี่ย 3.31 หรือร้อยละ 66.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง)

ตารางที่ 14.10 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	การประกาศแจ้งเตือนต้องมีความรวดเร็ว และประกาศทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพื่อบอกถึงสาเหตุรวมทั้งระยะเวลาที่ชัดเจน เช่น รถมาช้าควรระบุระยะเวลาในการรอให้ชัดเจน หรือสาเหตุที่รถขัดข้อง เป็นต้น	78	45.61	78	46.71	-	-
2	มีป้าย แผ่นผังบอกสถานี บอกเส้นทาง จุดให้บริการต่าง ๆ ทางเข้า - ออก ทั้งบนสถานีและในขบวนรถที่เป็นข้อความขนาดใหญ่ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนให้เห็นชัดเจน	32	18.71	28	16.77	4	100.00
3	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น สื่อโซเชียลมีเดีย แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น	29	16.96	29	17.37	-	-
4	มีการประชาสัมพันธ์ถูกต้อง ที่ชัดเจนชัดเจน คำ เสียงดังฟังชัดทั้งบนสถานีและภายในขบวนรถ เช่น ประตูเปิดฝั่งซ้ายหรือขวา รวมถึงการ แจ้งสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	16	9.36	16	9.58	-	-
5	เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้โดยสารตามความเป็นจริง	4	2.34	4	2.40	-	-
	อื่น ๆ (8 คำตอบ)	12	6.99	12	7.20	-	-
รวม		171	100.00	167	100.00	4	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 14.11 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความรู้สึกที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านความรู้สึกที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์										
1	ช่วยลดปัญหาการจราจร	4.21	0.91	มาก	4.13	0.94	มาก	4.50	0.71	มาก
2	ระบบขนส่งที่มีส่วนช่วยลดมลพิษและรักษาสีสิ่งแวดล้อม	4.04	0.94	มาก	3.94	0.96	มาก	4.40	0.78	มาก
3	การให้บริการเป็นประโยชน์ต่อตัวคุณและนักท่องเที่ยว	3.99	1.01	มาก	3.88	1.03	มาก	4.43	0.77	มาก
4	ระบบขนส่งเหมาะสมกับวิถีชีวิตของคุณ	3.90	0.99	มาก	3.78	1.01	มาก	4.35	0.80	มาก
5	ราคาต่อเที่ยวการเดินทาง	3.85	1.06	มาก	3.71	1.08	มาก	4.39	0.79	มาก
6	ความทันสมัย และตอบสนองความต้องการ	3.75	1.09	มาก	3.59	1.10	มาก	4.38	0.79	มาก

* เป็นคำถามแบบให้เลือกรับเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากตารางที่ 14.11 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความรู้สึกที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นช่วยลดปัญหาการจราจร มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 หรือร้อยละ 84.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นระบบขนส่งที่มีส่วนช่วยลดมลพิษและรักษาสีสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 4.04 หรือร้อยละ 80.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการให้บริการเป็นประโยชน์ต่อตัวคุณและนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 3.99 หรือร้อยละ 79.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นระบบขนส่งเหมาะสมกับวิถีชีวิตของคุณ ค่าเฉลี่ย 3.90 หรือร้อยละ 78.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นราคาต่อเที่ยวการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.85 หรือร้อยละ 77.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นความทันสมัย และตอบสนองความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.75 หรือร้อยละ 75.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 14.12 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านความรู้สึกที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	อยากให้มียานพาหนะไฟฟ้า ให้บริการอย่างเพียงพอ หรือ มีหลายรอบหลายขบวน หรือเพิ่มจำนวนโบกี้รถให้มากขึ้น	46	28.22	46	28.75	-	-
2	ต้องการให้มีส่วนลด หรือลดราคาค่าโดยสาร	38	23.31	38	23.75	-	-
3	รถไฟฟ้า ที่ให้บริการ ควรอยู่ในสภาพใหม่ สะอาด ทันสมัย ไม่ขัดข้องบ่อย	21	12.88	21	13.13	-	-
4	เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการเดินทาง	13	7.98	13	8.13	-	-
5	มีจุดเชื่อมต่อกับรถสาธารณะประเภทอื่น ๆ เพื่อความสะดวกในการเดินทางต่อ เช่น เชื่อมต่อรถไฟฟ้า BTS MRT รวมถึงระบบขนส่งสาธารณะอื่น	8	4.91	7	4.38	1	33.33
	อื่น ๆ (16 คำตอบ)	37	22.67	35	21.94	2	66.66
รวม		163	100.00	160	100.00	3	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 14.13 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม										
1	ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง	4.19	0.94	มาก	4.10	0.97	มาก	4.52	0.74	มาก
2	ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	3.85	1.08	มาก	3.70	1.09	มาก	4.45	0.80	มาก
3	ความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	3.55	1.17	มาก	3.34	1.16	ปานกลาง	4.35	0.79	มาก

* เป็นคำถามแบบให้เลือกรับเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากตารางที่ 14.13 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.19 หรือร้อยละ 83.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.85 หรือร้อยละ 77.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 หรือร้อยละ 71.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 14.14 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	อยากให้มีการขยายเส้นทางการเดินรถ หรือเพิ่มสถานีให้ครอบคลุมทุกพื้นที่	58	38.16	55	38.19	3	37.50
2	เพิ่มขบวน หรือรอบการเดินทางให้ถี่ขึ้น ไม่ควรรอนาน เช่น ทุก 5 นาที	26	17.11	24	16.67	2	25.00
3	ค่าบริการแพงเกินไป อยากให้ลดราคาค่าโดยสาร รวมถึงการลดราคาบัตรรายเดือน	25	16.45	22	15.28	3	37.50
4	สามารถลดระยะเวลาในการเดินทางได้จริงและมีความปลอดภัยในการเดินทางมากขึ้น	18	11.84	18	12.50	-	-
5	ตรวจเช็คสภาพรถก่อนให้บริการ เพื่อลดการขัดข้องและเสียเวลาในการเดินทาง	8	5.26	8	5.56	-	-
	อื่น ๆ (6 คำตอบ)	17	11.18	17	11.79	-	-
รวม		152	100.00	144	100.00	8	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 16 สถานที่ หรือ บริเวณที่ต้องการให้ขยายเส้นทาง

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ดอนเมือง สนามบินดอนเมือง	234	20.28	216	20.51	18	17.82
2	เส้นทางสู่ภาคตะวันออก เช่น จ.ชลบุรี บางแสน พัทยา เป็นต้น	85	7.37	69	6.55	16	15.84
3	มีนบุรี ถนนสุขุมวิท	54	4.68	52	4.94	2	1.98
4	จตุจักร หมอชิต	51	4.42	49	4.65	2	1.98
5	จังหวัดปทุมธานี รังสิต	50	4.33	48	4.56	2	1.98
6	บางกะปิ ถนนรามคำแหง	36	3.12	33	3.13	3	2.97
7	จังหวัดนนทบุรี บางบัวทอง บางใหญ่ ปากเกร็ด เมืองทองธานี	35	3.03	35	3.32	-	-
8	วังระหว่างดอนเมือง - สุวรรณภูมิ	33	2.86	31	2.94	2	1.98
9	ถนนร่มเกล้า	29	2.51	28	2.66	1	0.99
10	ลาดพร้าว พหลโยธิน	25	2.17	25	2.37	-	-
11	บางนา เมกะบางนา	24	2.08	23	2.18	1	0.99
12	เชื่อมต่อระบบขนส่งมวลชนทุกระบบ เช่น BTS MRT รถไฟสายใหม่	23	1.99	21	1.99	2	1.98
13	ฝั่งธนบุรี	21	1.82	21	1.99	-	-
14	เกาะรัตนโกสินทร์ ถนนข้าวสาร	20	1.73	12	1.14	8	7.92
15	ปทุมวัน สยามพารากอน	20	1.73	19	1.80	1	0.99
	อื่น ๆ (92 คำตอบ)	414	36.03	371	34.93	43	42.57
	รวม	1,154	100.00	1,053	100.00	101	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 17 กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ต้องการ

(หน่วย : ค่าตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	จัดโปรโมชั่นส่วนลดอัตราค่าโดยสาร เช่น ลด 50% สำหรับผู้มีรายได้น้อย หรือเติมเงิน 100 ได้รับส่วนลด 10% เป็นต้น	153	28.02	148	28.68	5	16.67
2	มีการประชาสัมพันธ์วิธีการเข้าใช้บริการของแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และสิทธิประโยชน์โปรโมชั่นต่าง ๆ กิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น	48	8.79	42	8.14	6	20.00
3	มีโปรโมชั่นสำหรับบัตรรายวัน รายเดือน ลดค่าบริการบัตรรายเดือน หรือจัดโปรโมชั่นรายเดือน	45	8.24	41	7.95	4	13.33
4	จัดกิจกรรมแจก หรือสะสมแต้มการใช้บริการแลกของรางวัล	44	8.06	44	8.53	-	-
5	จัดโปรโมชั่นราคาโดยสารราคาพิเศษในวันพิเศษ วันหยุดราชการ เช่นขึ้นฟรี หรือลดราคา 50% ในวันสำคัญ หรือ วันเทศกาลต่าง ๆ	40	7.33	40	7.75	-	-
6	ควรมีการจัดกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกสถานีให้มากขึ้น เช่นกิจกรรมส่งเสริมการใช้ Smart card กิจกรรมแจกส่วนลดค่าโดยสารตามสถานที่ต่างๆ	30	5.49	29	5.62	1	3.33
7	จัดตลาดนัดในบริเวณสถานีให้มีร้านค้า	27	4.95	27	5.23	-	-
8	จัดโปรโมชั่นสำหรับนักเรียน นักศึกษา เช่น สมุดนักเรียนลด 10 % เป็นต้น	21	3.85	20	3.88	1	3.33
	ทำเป็น Smart card บัตรเดียวเชื่อม BTS MRT และ ARL ได้ หรือจัดโปรโมชั่นร่วมกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ และสามารถใช้บัตรร่วมกันได้	20	3.66	18	3.49	2	6.67
	จัดโปรโมชั่นนั่งฟรี เช่นช่วงเทศกาลวันสำคัญ ๆ วันเกิดหรือเดือนเกิดขึ้นฟรี	16	2.93	12	2.33	4	13.33
	อื่น ๆ (30 คำตอบ)	102	18.65	95	18.37	7	23.32

ตารางที่ 18 สิ่งที่ต้องปรับปรุง

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มขบวนโบกี้ให้มากขึ้น	357	19.33	344	19.72	13	12.62
2	ระบบการเดินรถที่ตรงต่อเวลา	226	12.24	212	12.16	14	13.59
3	เพิ่มจำนวนรอบ หรือเพิ่มความถี่ในการ ปล่อยรถ ในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือ ความถี่ ในการปล่อยรถ 2 - 5 นาทีต่อ 1 ขบวน	204	11.04	202	11.58	2	1.94
4	ปรับปรุงสภาพรถ ระบบการทำงาน และ รางรถไฟให้มีคุณภาพอยู่เสมอ	145	7.85	138	7.91	7	6.80
5	ปรับปรุงหรือขยายสถานีให้มีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกมาก ขึ้นเช่นห้องน้ำ ตู้กดเงินสด เป็นต้น	130	7.04	119	6.82	11	10.68
6	ปรับปรุงด้านพนักงาน และการบริการของ พนักงาน เช่นการให้ข้อมูล การให้บริการ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	94	5.09	86	4.93	8	7.77
7	อยากให้มีการจัดระเบียบการใช้บริการ มีการจัด ระเบียบคิวการเข้า - ออกรถไฟฟ้า เพื่อความ เป็นระเบียบและไม่แออัดมากเกินไป การจัดการ จำนวนคนในช่วงเวลาเร่งด่วนอย่างเป็นระบบ	58	3.14	55	3.15	3	2.91
8	ขยายเส้นทางเดินรถให้ยาวและมีหลาย เส้นทางมากขึ้น	49	2.65	46	2.64	3	2.91
9	ปรับปรุงขานชาลา เช่น อยากให้มีพัดลม ระบายอากาศไม่ให้ร้อนมาก และเพิ่มที่กั้น ผู้โดยสารระหว่างรอขึ้นรถเพื่อความปลอดภัย	48	2.60	48	2.75	-	-
10	มีเครื่องปรับอากาศทุกสถานีและปรับ อุณหภูมิให้เหมาะสมกับสภาพอากาศทั้งใน สถานีและบนรถไฟฟ้า	44	2.38	41	2.35	3	2.91
*	อื่น ๆ (55 คำตอบ)	492	26.61	453	25.97	39	37.84
รวม		1,847	100.00	1,744	100.00	103	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด นำเสนอเพียง 10 อันดับแรก

ผลการสำรวจผู้ไม่ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 210 คน

ข้อมูลทั่วไป		ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	78	37.14	56	36.84	22	37.93
	หญิง	132	62.86	96	63.16	36	62.07
สัญชาติ	ชาวไทย	152	72.38	152	100.00	-	-
	ชาวต่างชาติ	58	27.62	-	-	58	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	17	8.10	12	7.89	5	8.62
	21 – 25 ปี	44	20.95	36	23.68	8	13.79
	26 – 30 ปี	55	26.19	39	25.66	16	27.59
	31 – 40 ปี	59	28.10	41	26.97	18	31.03
	41 – 50 ปี	24	11.43	17	11.18	7	12.07
	มากกว่า 50 ปี	11	5.24	7	4.61	4	6.90
ระดับการศึกษา							
	ประถมศึกษา	2	0.95	2	1.32	-	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	7	3.33	7	4.61	-	-
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	26	12.38	19	12.50	7	12.07
	ปวส. / อนุปริญญาตรี	19	9.05	12	7.89	7	12.07
	ปริญญาตรี	133	63.33	92	60.53	41	70.69
	สูงกว่าปริญญาตรี	23	10.95	20	13.16	3	5.17

ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 210 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ						
นักเรียน นักศึกษา	32	15.24	26	17.11	6	10.34
พนักงานบริษัท	82	39.05	50	32.89	32	55.17
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	22	10.48	19	12.50	3	5.17
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	36	17.14	29	19.08	7	12.07
รับจ้างทั่วไป	24	11.43	18	11.84	6	10.34
แม่บ้าน	6	2.86	3	1.97	3	5.17
พนักงานราชการ	4	1.90	4	2.63	-	-
ไม่แสดงความคิดเห็น	4	1.90	3	1.97	1	1.72
รายได้ต่อเดือน						
น้อยกว่า 15,000 บาท	53	25.24	49	32.24	4	6.90
15,000 - 30,000 บาท	87	41.43	77	50.66	10	17.24
30,001 - 45,000 บาท	26	12.38	14	9.21	12	20.69
45,001 - 60,000 บาท	19	9.05	8	5.26	11	18.97
60,001 - 75,000 บาท	11	5.24	3	1.97	8	13.79
มากกว่า 75,000 บาท	14	6.67	1	0.66	13	22.41

ตารางที่ 19.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ จำนวน 58 คน

ข้อมูลทั่วไป		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ
สัญชาติ	จีน	9	4.29
	มาเลเซีย	5	2.38
	ญี่ปุ่น	4	1.90
	เกาหลีใต้	4	1.90
	เวียดนาม	4	1.90
	อินโดนีเซีย	3	1.43
	เยอรมัน	3	1.43
	ฟิลิปปินส์	3	1.43
	อื่น ๆ (17 ประเทศ)	23	10.98
เหตุผลในการเดินทางเข้าประเทศไทย			
	ท่องเที่ยว	47	81.03
	ทำงาน/ติดต่อธุรกิจในประเทศไทย	11	18.97

จากตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 210 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน ร้อยละ 62.86 และเพศชาย จำนวน 78 คน ร้อยละ 37.14 เป็นชาวไทย จำนวน 152 คน ร้อยละ 72.38 และชาวต่างชาติ จำนวน 58 คน ร้อยละ 27.62 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 28.10 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 26.19 และอายุระหว่าง 21 – 25 ปี ร้อยละ 20.95 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 63.33 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 12.38 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.95 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 39.05 รองลงมาคือค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 17.14 และนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 15.24 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 41.43 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 25.24 และระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท ร้อยละ 12.38 กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยว ร้อยละ 81.03 และทำงาน หรือติดต่อธุรกิจในประเทศไทย ร้อยละ 18.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 สื่อที่ใช้ในการติดตามข้อมูล

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ประเภทสื่อ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เฟซบุ๊ก	394	32.01	321	35.91	73	21.66
2	โทรทัศน์	275	22.34	228	25.50	47	13.95
	ช่อง 3 (HD)	59	41.84	59	43.70	-	-
	ช่อง 7 (HD)	32	22.70	32	23.70	-	-
	ช่อง 9 MCOT (HD)	18	12.77	18	13.33	-	-
	ช่องวัน	11	7.80	11	8.15	-	-
	ช่อง 5 (HD)	7	4.96	7	5.19	-	-
	ช่องอื่น ๆ (10 คำตอบ)	14	9.94	8	5.92	6	100.00
3	ทวิตเตอร์	150	12.19	80	8.95	70	20.77
4	อินสตาแกรม	125	10.15	84	9.40	41	12.17
5	อินเทอร์เน็ต / เว็บไซต์ข่าว	116	9.42	52	5.82	64	18.99
	www.thairat.com	3	20.00	3	27.27	-	-
	www.sanook.com	2	13.33	2	18.18	-	-
	www.cnn.com	2	13.33	-	-	2	50.00
	www.matichon.co.th	2	13.33	2	18.18	-	-
	www.bangkokpost.com	2	13.33	1	9.09	1	25.00
	อื่น ๆ (4 คำตอบ)	4	26.68	3	27.27	1	25.00
6	แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ	81	6.58	54	6.04	27	8.01
	ไลน์	21	84.00	14	77.78	7	100.00
	ไทยรัฐ	2	8.00	2	11.11	-	-
	ยูทูบ	1	4.00	1	5.56	-	-
	สนุก	1	4.00	1	5.56	-	-
7	หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร	57	4.63	49	5.48	8	2.37
	ไทยรัฐ	11	64.71	11	64.71	-	-
	เดลินิวส์	5	29.41	5	29.41	-	-
	กรุงเทพธุรกิจ	1	5.88	1	5.88	-	-

ตารางที่ 20 สื่อที่ใช้ในการติดตามข้อมูลข่าวสาร (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ประเภทสื่อ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8	วิทยุ	18	1.46	17	1.90	1	0.30
	105.50 Mhz.	4	44.44	4	44.44		
	93.00 Mhz.	2	22.22	2	22.22		
	88.50 Mhz.	1	11.11	1	11.11		
	96.00 Mhz.	1	11.11	1	11.11		
	107.00 Mhz.	1	11.11	1	11.11		
	ไม่แสดงความคิดเห็น	9					
9	บล็อกข่าว	6	0.49	5	0.56	1	0.30
	อื่น ๆ	9	0.73	4	0.45	5	1.48
รวม		1,231	100.00	894	100.00	337	100.00

* คำถามแบบให้เรียงลำดับ

** ข้อมูล “ไม่แสดงความคิดเห็น” แสดงเพียงจำนวน แต่ไม่นำมาคำนวณร้อยละ

จากตารางที่ 20 สื่อที่ใช้ในการติดตามข้อมูลข่าวสารมากที่สุดคือ เฟซบุ๊ก ร้อยละ 32.01
รองลงมาคือ โทรทัศน์ ร้อยละ 22.34 (ติดตามผ่านช่อง 3 HD มากที่สุด) และทวิตเตอร์ ร้อยละ 12.19

เมื่อพิจารณาตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติ ติดตาม
ข้อมูลข่าวสารผ่าน เฟซบุ๊ก มากที่สุดเช่นกัน

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ตารางที่ 21 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	พฤติกรรม	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เคยใช้	149	70.95	103	67.76	46	79.31
2	เคยใช้ แต่ตอนนี้ไม่ใช้บริการแล้ว	61	29.05	49	32.24	12	20.69
	รวม	210	100.00	152	100.00	58	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 21 พฤติกรรมใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 70.95 และ เคยใช้บริการ แต่ตอนนี้ไม่ใช้บริการแล้ว ร้อยละ 29.05

ตารางที่ 22 เหตุผลที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	เหตุผล	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง	179	40.77	128	46.38	51	31.29
2	มีทางเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น	53	12.07	35	12.68	18	11.04
	แท็กซี่	28	63.64	14	53.85	14	77.78
	รถประจำทาง	8	18.18	4	15.38	4	22.22
	รถยนต์ส่วนตัว	5	11.36	5	19.23	-	-
	รถจักรยานยนต์รับจ้าง	1	2.27	1	3.85	-	-
	รถไฟฟ้าบีทีเอส	1	2.27	1	3.85	-	-
	รถไฟฟ้าเอ็มอาร์ที	1	2.27	1	3.85	-	-
3	การเดินทางเข้าใช้บริการไม่สะดวก	52	11.85	28	10.14	24	14.72
4	ไม่รู้ข้อมูลการให้บริการ เช่น สถานี ขึ้นตอน การให้บริการ	33	7.52	18	6.52	15	9.20
5	รอนาน	28	6.38	22	7.97	6	3.68
6	เวลา (05.30-24.00 น) ให้บริการไม่เหมาะสม	24	5.47	7	2.54	17	10.43
7	ตารางเวลาเดินรถไม่แน่นอน	21	4.78	8	2.90	13	7.98
8	การเชื่อมโยงกับระบบขนส่งประเภทอื่น	20	4.56	15	5.43	5	3.07
9	ราคาไม่เหมาะสม	14	3.19	7	2.54	7	4.29
10	รู้สึกไม่มั่นใจในความปลอดภัยของการให้บริการ	11	2.51	7	2.54	4	2.45
	อื่น ๆ	4	0.90	1	0.36	3	1.85
	รวม	350	100.00	262	100.00	88	100.00

* คำถามแบบให้เลือกรับตอบ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 22 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือเส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง มากที่สุด ร้อยละ 40.77 รองลงมาคือ มีทางเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น ร้อยละ 12.07 (โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด) และการเดินทางเข้าใช้บริการไม่สะดวก ร้อยละ 11.85 กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีเหตุผลที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือเส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง มากที่สุด เช่นกัน

ตารางที่ 23 ประโยชน์ของการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ต่อนักท่องเที่ยว หรือ
ผู้เดินทางระหว่างในเมือง กับ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

(หน่วย : คน)

ที่	ประโยชน์	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มาก	140	66.67	105	69.08	35	60.34
2	มากที่สุด	59	28.10	37	24.34	22	37.93
3	น้อย	10	4.76	9	5.92	1	1.73
4	น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-
5	ไม่มีประโยชน์เลย	-	-	-	-	-	-
	ไม่แสดงความคิดเห็น	1	0.47	1	0.66	-	-
รวม		210	100.00	152	100.00	58	100.00
ค่าเฉลี่ย		4.23 (S.D. = 0.53)		4.19 (S.D. = 0.52)		4.36 (S.D. = 0.52)	

* เป็นคำถามให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

** กำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ไม่มีประโยชน์เลย ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ประโยชน์มากที่สุด

จากตารางที่ 23 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประโยชน์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่มีต่อนักท่องเที่ยว หรือนักเดินทางระหว่างในเมือง กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมีประโยชน์มาก ค่าเฉลี่ย 4.23 หรือร้อยละ 84.60 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับมีประโยชน์มาก (ค่าเฉลี่ย 4.19 หรือร้อยละ 83.80 และ ค่าเฉลี่ย 4.36 หรือร้อยละ 87.20 ตามลำดับ)

ตารางที่ 24 พฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คน)

ที่	พฤติกรรมการรับรู้	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เคยรับรู้ โดยรับรู้จากสื่อ	114	54.29	85	55.92	29	50.00
	อินเทอร์เน็ต	301	20.26	234	20.54	67	19.31
	เฟซบุ๊ก	285	19.18	249	21.86	36	10.37
	การบอกกล่าวจากเพื่อน หรือคนรู้จัก	220	14.80	110	9.66	110	31.70
	สื่อโทรทัศน์/ดิจิทัล	189	12.72	180	15.80	9	2.59
	จอโทรทัศน์ภายในสถานี	166	11.17	162	14.22	4	1.15
	ทวีตเตอร์	131	8.82	78	6.85	53	15.27
	ป้ายประชาสัมพันธ์ในสนามบิน	106	7.13	49	4.30	57	16.43
	หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	51	3.43	42	3.69	9	2.59
	บล็อกข่าว	37	2.49	35	3.08	2	0.59
2	ไม่เคย	96	45.71	67	44.08	29	50.00
รวม		210	100.00	152	100.00	58	100.00

* เป็นคำถามให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 24 พฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่า ส่วนใหญ่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 54.29 (โดยส่วนใหญ่รับรู้จากสื่ออินเทอร์เน็ต มากที่สุด) และไม่เคยรับรู้ ร้อยละ 45.71

โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยเคยรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 55.92 ในขณะที่ชาวต่างชาติ มีร้อยละของการเคยรับรู้ และไม่เคยรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ตารางที่ 25 ความสนใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หากมีการขยายเส้นทาง

(หน่วย : คน)

ที่	ความสนใจ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เฉย ๆ	112	53.33	77	50.66	35	60.34
2	สนใจ	87	41.43	65	42.76	22	37.93
3	ไม่สนใจ	11	5.24	10	6.58	1	1.72
รวม		210	100.00	152	100.00	58	100.00

* เป็นคำถามให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

ตารางที่ 25.1 เส้นทางที่สนใจใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทาง

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	เส้นทาง	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ดอนเมือง (สนามบินดอนเมือง, ถ.วิภาวดี)	9	13.64	5	8.62	4	50.00
2	บางเขน (ม.เกษตร)	8	12.12	8	13.79	-	-
3	ปทุมวัน (สยามพารากอน, มาบุญครอง, สยามสแควร์)	5	7.58	3	5.17	2	25.00
4	จตุจักร (ตลาดนัดจตุจักร, หมอชิต, รัชโยธิน)	4	6.06	4	6.90	-	-
5	ลาดพร้าว (เซ็นทรัลลาดพร้าว, พหลโยธิน)	4	6.06	4	6.90	-	-
6	บางกะปิ (เดอะมอลล์บางกะปิ, ลำสาลิ, ม.รามคำแหง, คลองจั่น)	3	4.55	3	5.17	-	-
7	ธนบุรี (ดาวคะนอง, จรัญสนิทวงศ์)	3	4.55	3	5.17	-	-
8	จังหวัดนนทบุรี (บางบัวทอง, บางใหญ่, ปากเกร็ด, เมืองทองธานี, แคราย, บางกรวย, สนามบินน้ำ)	3	4.55	3	5.17	-	-
9	จังหวัดปทุมธานี (รังสิต, ลำลูกกา, นวนคร, ฟิวเจอร์รังสิต)	3	4.55	3	5.17	-	-
	อื่น ๆ (21 คำตอบ)	24	36.45	22	37.86	2	25.00
	รวม	66	100.00	58	100.00	8	100.00

* เป็นคำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 25.2 เหตุผลที่ไม่สนใจใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทางการให้บริการ

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีทางเลือกใช้บริการรถอื่น ๆ แทน เช่น รถแท็กซี่, รถเช่า	2	33.33	1	20.00	1	100.00
2	ใช้รถส่วนตัวสะดวกกว่า	2	33.33	2	40.00	-	-
3	ไม่ได้ใช้เนื่องจาก ไม่ใช่เส้นทางหลัก ที่จะเดินทาง / มีเส้นทางที่ใช้เป็น ประจำเดินทางสะดวกอยู่แล้ว	1	16.67	1	20.00	-	-
4	ราคาแพง/ใช้รถเมล์ราคาประหยัด กว่า	1	16.67	1	20.00	-	-
	รวม	6	100.00	5	100.00	1	100.00

* เป็นคำถามแบบปลายเปิด

จากตารางที่ 25 25.1 และ 25.2 พบว่าความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการใช้บริการ
รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หากมีการขยายเส้นทาง ส่วนใหญ่รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ
สนใจ ร้อยละ 41.43 และ ไม่สนใจ ร้อยละ 5.24 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติ
มีความสนใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เส้นทางที่กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในการใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทาง มากที่สุด คือ
ดอนเมือง (สนามบินดอนเมือง, ถ.วิภาวดี) มากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจใช้บริการ ถึงแม้ว่าจะมี
การขยายเส้นทาง ให้เหตุผลว่า ใช้รถส่วนตัวสะดวกกว่า และมีทางเลือกใช้บริการรถอื่น ๆ แทน เช่น รถแท็กซี่,
รถเช่า เป็นต้น

ตารางที่ 26 โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ใช้ เนื่องจาก	174	82.86	127	83.55	47	81.03
	สะดวกรวดเร็วและใช้เวลาในการเดินทางน้อย	66	48.53	55	47.41	11	55.00
	สะดวกสบายดี	38	27.94	37	31.90	1	5.00
	บางโอกาสอาจมีความจำเป็น เช่น ถ้าต้องเดินทางไปสนามบิน	13	9.56	13	11.21	-	-
	ประหยัดค่าใช้จ่าย	8	5.88	4	3.45	4	20.00
	ปลอดภัยดี	6	4.41	3	2.59	3	15.00
	อยากลองใช้บริการ	3	2.21	3	2.59	-	-
	สะดวกในการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ	2	1.47	1	0.86	1	5.00
2	ไม่ใช้ เนื่องจาก	36	17.14	25	16.45	11	18.97
	ใช้รถยนต์ส่วนตัวสะดวกกว่า	12	37.50	12	48.00	-	-
	มีทางเลือกอื่นที่สะดวกกว่า เช่น รถสาธารณะอื่นๆ	9	28.13	4	16.00	5	71.43
	ไม่ค่อยได้เดินทางบ่อยๆ	2	6.25	2	8.00	-	-
	มีสัมภาระมากไม่สะดวกต่อการขนย้าย	2	6.25	1	4.00	1	14.29
	ไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง	2	6.25	2	8.00	-	-
	อื่น ๆ (5 คำตอบ)	5	15.65	4	16.00	1	14.29
รวม		210	100.00	152	100.00	58	100.00

* เป็นคำถามให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 26 โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า หากมีโอกาสกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการ มากถึงร้อยละ 82.86 (เนื่องจากสะดวกรวดเร็วและใช้เวลาในการเดินทางน้อย) และไม่ใช้บริการ ร้อยละ 17.14 (เนื่องจากคิดว่าใช้รถยนต์ส่วนตัวสะดวกกว่า)

เมื่อพิจารณาตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ หากมีโอกาสจะใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์มากที่สุด เช่นกัน

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1	เป็นระบบขนส่งที่ช่วยให้การเดินทางไปท่าอากาศยานสะดวกรวดเร็ว	3.96	0.94	มาก	3.98	0.87	มาก	3.91	1.11	มาก
2	เป็นทางเลือกในการให้บริการขนส่งสาธารณะ	3.81	1.07	มาก	3.89	0.98	มาก	3.59	1.26	มาก
3	เป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่ทันสมัย	3.77	1.14	มาก	3.74	1.11	มาก	3.86	1.24	มาก
4	เป็นระบบขนส่งมวลชนที่น่าสนใจ	3.71	1.21	มาก	3.76	1.17	มาก	3.59	1.31	มาก
5	เป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความปลอดภัย	3.69	1.25	มาก	3.72	1.25	มาก	3.62	1.27	มาก
6	เป็นระบบขนส่งมวลชนที่รองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก	3.66	1.15	มาก	3.60	1.20	มาก	3.83	1.03	มาก
7	เป็นองค์กรมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน	3.63	1.27	มาก	3.69	1.25	มาก	3.47	1.31	ปานกลาง
8	เป็นองค์กรที่ทันสมัยในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน	3.46	1.30	ปานกลาง	3.45	1.32	ปานกลาง	3.48	1.27	ปานกลาง
9	เป็นระบบขนส่งอันดับแรกที่ใช้เมื่อเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.44	1.39	ปานกลาง	3.46	1.38	ปานกลาง	3.39	1.41	ปานกลาง
10	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	3.17	1.33	ปานกลาง	3.08	1.33	ปานกลาง	3.41	1.33	ปานกลาง
ภาพรวม		3.63	1.23	มาก	3.64	1.22	มาก	3.61	1.26	มาก

* กำหนดเกณฑ์การแปลค่าดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก และ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากตารางที่ 27 ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 หรือ ร้อยละ 72.60

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทั้งหมด 7 ประเด็น โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก มากที่สุด คือ ประเด็นเป็นระบบขนส่งที่ช่วยให้การเดินทางไปท่าอากาศยานสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 รองลงมาคือประเด็นเป็นทางเลือกในการให้บริการขนส่งสาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.81 หรือร้อยละ 76.20 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.77 หรือร้อยละ 75.40 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่น่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.71 หรือร้อยละ 74.20 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.69 หรือร้อยละ 73.80 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่รองรับผู้โดยสารจำนวนมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 หรือร้อยละ 73.20 ประเด็นเป็นองค์กรมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.63 หรือร้อยละ 72.60 และมีประเด็นที่เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ได้แก่ประเด็นเป็นองค์กรที่ทันสมัยในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.46 หรือร้อยละ 69.20 ประเด็นเป็นระบบขนส่งอันดับแรกที่ใช้เมื่อเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ค่าเฉลี่ย 3.44 หรือร้อยละ 68.80 และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.17 หรือร้อยละ 63.40

ตารางที่ 28 สิ่งที่คาดหวัง หรือ ต้องการ จากระบบรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีระบบความปลอดภัยดี มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด	42	18.03	38	17.51	4	25.00
2	ความรวดเร็วในการเดินทาง	38	16.31	35	16.13	3	18.75
3	เพิ่มเส้นทางการเดินทางให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้นและเชื่อมต่อการขนส่งประเภทต่าง ๆ	34	14.59	33	15.21	1	6.25
4	การคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป	22	9.44	21	9.68	1	6.25
5	ความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ เช่น มีรถสาธารณะเข้าถึงสถานีมากขึ้น	20	8.58	19	8.76	1	6.25
6	ภายในรถสะอาด มีความทันสมัยทัดเทียมต่างประเทศ	19	8.15	19	8.76	-	-
7	มีการบริการที่ดี และมีมาตรฐาน	16	6.87	16	7.37	-	-
8	กำหนดตารางการเดินทางที่แน่นอน และตรงต่อเวลา	10	4.29	7	3.23	3	18.75
9	ขบวนรถไฟมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	7	3.00	5	2.30	2	12.50
10	เพิ่มรอบในการขนส่ง / เพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้เร็วขึ้น	5	2.15	5	2.30	-	-
	อื่น ๆ (11 คำตอบ)	20	8.59	19	8.75	1	6.25
รวม		233	100.00	217	100.00	16	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 29 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	อยากให้มีการขยายเส้นทาง หรือเพิ่มเส้นทางการเดินรถให้ครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น	27	20.30	26	22.22	1	6.25
2	อยากให้มียุทธศาสตร์ความปลอดภัยที่ดี มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด	18	13.53	17	14.53	1	6.25
3	อยากให้มีการคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสม	14	10.53	11	9.40	3	18.75
4	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการ และขั้นตอนการใช้บริการที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น	14	10.53	11	9.40	3	18.75
5	อยากให้มีการดูแลเครื่องยนต์ และปรับปรุงสภาพรถทั้งภายในและภายนอกให้ดี	13	9.77	13	11.11	-	-
6	อยากให้มีการกำหนดการเดินรถที่แน่นอน และมีตรงต่อเวลา	11	8.27	9	7.69	2	12.50
7	อยากให้มีการเพิ่มสถานีรับ - ส่งผู้โดยสารให้มากขึ้น	6	4.51	2	1.71	4	25.00
8	อยากให้มีการเพิ่มจำนวนขบวนรถ หรือเพิ่มโบกี้ให้ยาวขึ้น เพื่อให้มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	5	3.76	5	4.27	-	-
9	อยากให้เพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้เร็วขึ้น เพื่อลดเวลาในการรอรถ	5	3.76	5	4.27	-	-
10	มีบริการที่ดี และมีมาตรฐาน พนักงานเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม มีน้ำใจ	5	3.76	5	4.27	-	-
	อื่น ๆ (8 คำตอบ)	15	11.28	13	11.13	2	12.50
รวม		133	100.0	117	100.0	16	100.0

* คำถามแบบปลายเปิด

สรุปผลและอภิปรายผล

โครงการจ้างที่ปรึกษาทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) ประจำปี 2561 (ครั้งที่ 1) แบ่งกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ในด้านต่าง ๆ ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการจำแนกตามหมวดการให้บริการ เพื่อที่จะกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ และสำรวจและศึกษาความต้องการของผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดี รวมถึงนำผลการสำรวจมาศึกษาแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติงานแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในแต่ละกลุ่มให้มากที่สุด โดยดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 1 – 11 กุมภาพันธ์ 2561 สรุปผลการสำรวจดังนี้

กลุ่มผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 1,532 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 876 คน ร้อยละ 57.18 และเพศชาย จำนวน 656 คน ร้อยละ 42.82 เป็นชาวไทย จำนวน 1,215 คน ร้อยละ 79.31 และชาวต่างชาติ จำนวน 317 คน ร้อยละ 20.69 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 23.83 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 - 25 ปี ร้อยละ 19.19 และอายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 17.04 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีการศึกษา ระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 62.47 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.32 และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 10.95 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 40.41 รองลงมาคือนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 24.94 และข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 12.26 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 35.64 รองลงมาคือน้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 32.43 และระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท ร้อยละ 12.59

กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว ร้อยละ 78.23 เคยเดินทางเข้าประเทศไทยเฉลี่ยแล้ว 2 ถึง 3 ครั้ง (โดยเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย 1 ครั้ง มากที่สุด) รองลงมาคือเพื่อทำงานหรือติดต่อธุรกิจในประเทศไทย ร้อยละ 21.77 (ส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย)

กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากที่สุด ร้อยละ 24.14 รองลงมาคือเฟซบุ๊ก ร้อยละ 16.93 และจอโทรทัศน์ภายในสถานี ร้อยละ 14.70

พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย พบว่าส่วนใหญ่จะใช้บริการ 10 ครั้งต่อสัปดาห์ มากที่สุด ร้อยละ 22.47 รองลงมาคือใช้บริการ 2 ครั้ง ร้อยละ 15.23

และใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง ร้อยละ 15.06 ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการเฉพาะวันจันทร์ – ศุกร์ มากที่สุด ร้อยละ 38.77 รองลงมาคือ การใช้บริการเฉพาะบางโอกาส ร้อยละ 31.52 (โดยใช้เพื่อเดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อท่องเที่ยวต่างประเทศหรือต่างจังหวัด หรือรับ-ส่งเพื่อน มากที่สุด) ช่วงเวลา 05.30 – 08.00 น. เป็นช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 20.94 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 16.01 – 18.00 น. ร้อยละ 16.09 และช่วงเวลา 08.01 - 10.00 น. ร้อยละ 15.97

บัตรโดยสารที่กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เลือกใช้มากที่สุดคือบัตรโดยสารประเภทเหรียญโดยสาร (TOKEN) ร้อยละ 55.68 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีการใช้เหรียญโดยสาร (TOKEN) มากถึงร้อยละ 88.01 ในขณะที่ชาวไทยเลือกใช้เหรียญโดยสาร ร้อยละ 47.24 และใช้บัตรโดยสารประเภทเติมเงิน (SMART PASS) ร้อยละ 44.32 ส่วนใหญ่ใช้เป็นบัตรบุคคลทั่วไป มากที่สุด

วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย คือเพื่อเดินทางไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พัก มากที่สุด ร้อยละ 48.85 ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการเพื่อใช้บริการสนามบิน มากที่สุด ร้อยละ 34.70

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ร้อยละ 46.30 รองลงมาคือมีระบบเชื่อมต่อขนส่งประเภทอื่น ร้อยละ 20.76 และใช้บริการเข้า – ออกสนามบิน ร้อยละ 17.06 กลุ่มตัวอย่างชาวไทยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ เช่นรถประจำทาง รถตู้ เป็นต้น เพื่อเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในขณะที่ชาวต่างชาติจะเดินเท้าเพื่อเข้าใช้บริการมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ ร้อยละ 51.50 และร้อยละ 48.50 ที่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ

ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ รถไฟฟ้ามาช้า ไม่ตรงเวลารอนาน ร้อยละ 31.81 (ร้อยละ การพบปัญหา รถไฟฟ้ามาช้า ไม่ตรงเวลา รอนาน ใกล้เคียงกับผลการสำรวจครั้งที่ผ่านมา ซึ่งมีร้อยละของการเคยพบเป็นปัญหา ร้อยละ 31.48)

วิธีการแก้ไขของกลุ่มตัวอย่างคือเลือกเปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น รถไฟฟ้าบีทีเอส รถแท็กซี่ รถประจำทาง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง เรือ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการคือ ควรเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน ควรเพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ให้บริการ

ปัญหาที่พบรองลงมาคือ **รถไฟฟ้าเสียระบบไฟฟ้าขัดข้อง รถไฟฟ้าเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินรถ** ร้อยละ 24.88 (ร้อยละการพบปัญหา รถไฟฟ้าเสียระบบไฟฟ้าขัดข้อง รถไฟฟ้าเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินรถ เพิ่มขึ้นจากการสำรวจในครั้งที่ผ่านๆ มา ซึ่งมีร้อยละของการเคยพบเป็นปัญหา ร้อยละ 19.18)

วิธีการแก้ไขของกลุ่มตัวอย่างคือนั่งรอจนกว่ารถไฟฟ้าจะวิ่งได้ หรือมีเจ้าหน้าที่มาซ่อม รวมถึงรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข และเลือกเปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น รถไฟฟ้าบีทีเอส รถแท็กซี่ รถประจำทาง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง เรือ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการคือควรเปลี่ยนขบวนรถที่ให้บริการใหม่ หรือตรวจสอบสภาพของขบวนรถไฟฟ้าให้ดีกว่าก่อนนำออกมาใช้งานเพื่อป้องกันปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง ควรมีระบบไฟฟ้าสำรอง เพื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ควรมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ และควรมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการรับทราบ เช่น แจ้งเหตุขัดข้อง รถเสีย รถจะมาช้า

และรถไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน ร้อยละ 17.03 (ร้อยละการพบปัญหา รถไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน ลดลงจากผลการสำรวจครั้งที่ผ่านๆ มา ซึ่งมีร้อยละของการเคยพบเป็นปัญหา ร้อยละ 25.00)

วิธีการแก้ไขของกลุ่มตัวอย่างคือเปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น รถไฟฟ้า บีทีเอส รถแท็กซี่ รถประจำทาง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง เรือ เป็นต้น และวางแผนการเดินทางใหม่คือออกจากบ้านให้เร็วขึ้น / เผื่อเวลาในการเดินทาง

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการคือควรเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน และควรเพิ่มจำนวนรอบรถไฟฟ้า และความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ

การรับรู้ และ ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.44 หรือร้อยละ 88.80 และค่าเฉลี่ย 3.83 หรือร้อยละ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.02 หรือร้อยละ 80.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.44 หรือร้อยละ 88.80 และค่าเฉลี่ย 3.91 หรือร้อยละ 78.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือด้านการรักษา

ความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.88 หรือร้อยละ 77.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 88.60 และค่าเฉลี่ย 3.74 หรือร้อยละ 74.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การรับรู้ด้านความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีร้อยละของการรับรู้ เรื่องมีสัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า มากที่สุด ร้อยละ 96.61 รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟฟ้าและชานชาลา ร้อยละ 92.17 มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และบนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 86.16 มีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ ร้อยละ 82.77 และมีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี ร้อยละ 80.22

ความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นสัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.12 หรือร้อยละ 82.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นการประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟฟ้าและชานชาลา ค่าเฉลี่ย 4.03 หรือร้อยละ 80.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.02 หรือร้อยละ 80.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ย 3.99 หรือร้อยละ 79.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี ค่าเฉลี่ย 3.97 หรือร้อยละ 79.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นมีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือควรมีที่กั้นบริเวณชานชาลา ช่องว่างระหว่างรถไฟฟ้า กับชานชาลา ร้อยละ 45.83

การรับรู้ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีร้อยละของการรับรู้ เรื่องการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี มากที่สุด ร้อยละ 92.82 รองลงมาคือความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น ร้อยละ 91.06 มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ร้อยละ 86.49 และตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ ร้อยละ 80.68

ความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเดินการมีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.03 หรือร้อยละ 80.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.88 หรือร้อยละ 77.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ และประเด็นการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี ค่าเฉลี่ย 3.87 หรือร้อยละ 77.40 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.75 หรือร้อยละ 75.00

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยให้ดีขึ้น เช่น การเพิ่มจุดดูแลรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี มีการตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสารอย่างรัดกุม เป็นต้น ร้อยละ 33.63

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 3.69 หรือร้อยละ 73.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.21 หรือร้อยละ 84.20 และค่าเฉลี่ย 3.56 หรือร้อยละ 71.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน (ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ยลดลงจากการสำรวจครั้งที่ผ่านมา ค่าเฉลี่ย 3.86 หรือร้อยละ 77.20)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านความรู้สึกที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.41 หรือร้อยละ 88.20 และค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.86 หรือร้อยละ 77.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.44 หรือร้อยละ 88.80 และค่าเฉลี่ย 3.72 หรือร้อยละ 74.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) ด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร ค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.25 หรือร้อยละ 85.00 และค่าเฉลี่ย 3.73 หรือร้อยละ 74.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) ด้านคุณภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ ค่าเฉลี่ย 3.76 หรือร้อยละ 75.20

ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.24 หรือร้อยละ 84.80 และค่าเฉลี่ย 3.63 หรือร้อยละ 72.60 ความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) ด้านบัตรโดยสารและการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.61 หรือร้อยละ 72.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 3.99 หรือร้อยละ 79.80 และค่าเฉลี่ย 3.51 หรือร้อยละ 70.20 ความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.59 หรือร้อยละ 71.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.14 หรือร้อยละ 82.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และค่าเฉลี่ย 3.45 หรือร้อยละ 69.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง) และด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.35 หรือร้อยละ 67.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก หรือร้อยละ 82.00 และค่าเฉลี่ย 3.15 หรือร้อยละ 63.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง) พบว่าความพึงพอใจต่อทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยลดลงจากการสำรวจครั้งที่ผ่านมา โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ เป็นด้านที่ความพึงพอใจลดลงมากที่สุด จากค่าเฉลี่ย 3.61 หรือร้อยละ 72.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คงเหลือค่าเฉลี่ย 3.35 หรือร้อยละ 67.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นในแต่ละด้านของการให้บริการ พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงปกติ” มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.49 หรือร้อยละ 69.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง รองลงมาคือ ประเด็นจอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าประจำสถานี ค่าเฉลี่ย 3.47 หรือร้อยละ 69.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ประเด็นเดินรถตรงตามตารางเดินรถ ค่าเฉลี่ย 3.44 หรือร้อยละ 68.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.40 หรือร้อยละ 68.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ประเด็นการบริหารจัดการ การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินรถเกิดเหตุขัดข้อง ค่าเฉลี่ย 3.17 หรือร้อยละ 63.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน” ค่าเฉลี่ย 3.11 หรือร้อยละ 62.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือรถไฟฯ เพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มรอบการเดินรถหรือมีรถไฟฯ ว่างสำรองในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อให้บริการได้อย่างเพียงพอ ร้อยละ 40.55

ด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายของพนักงาน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.17 หรือร้อยละ 83.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นความถูกต้องในการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นให้บริการด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 3.95 หรือร้อยละ 79.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการติดตามสิ่งของสูญหาย เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.83 หรือร้อยละ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.74 หรือร้อยละ 74.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการบริหารจัดการของสถานีช่วงผู้โดยสารหนาแน่น หรือช่วงเวลาเร่งด่วน ค่าเฉลี่ย 3.40 หรือร้อยละ 68.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุด คือการให้บริการควรมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ร้อยละ 30.89

ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำความสะอาดทั้งบนสถานี และในขบวนรถ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.01 หรือร้อยละ 80.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.90 หรือร้อยละ 78.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ค่าเฉลี่ย 3.80 หรือร้อยละ 76.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.77 หรือร้อยละ 75.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความสะดวกในการใช้ตั๋วจำหน่ายตั๋วโดยสารอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ย 3.75 หรือร้อยละ 75.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องชาร์จโทรศัพท์ ตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.74 หรือร้อยละ 74.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นบันไดเลื่อน ค่าเฉลี่ย 3.72 หรือร้อยละ 74.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นลิฟต์โดยสาร ค่าเฉลี่ย 3.70 หรือร้อยละ 74.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นจุดให้บริการวางสัมภาระขนาดใหญ่ บนขบวนรถค่าเฉลี่ย 3.45 หรือร้อยละ 69.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือควรมีการตรวจเช็คบันไดเลื่อน ลิฟต์โดยสารให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีการเปิดใช้ตลอดเวลา ร้อยละ 29.13

ด้านบัตรโดยสารและการตลาด

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.72 หรือร้อยละ 74.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน เช่น งานวิ่ง งานแสดงสินค้าและดนตรี เป็นต้น และประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.62 หรือร้อยละ 72.40 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่ เช่น เดินทางฟรีในวันเกิด ส่วนลดร้านค้าและบริการ บัตรชมภาพยนตร์ เป็นต้น และบัตรโดยสารในช่วงเทศกาล เช่นบัตร Gift Card เทศกาลปีใหม่ และบัตรคู่รักเทศกาลวาเลนไทน์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.57 หรือร้อยละ 71.40 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล เช่น บูธกิจกรรมเล่นเกมสแน็กของขวัญในเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันเด็กแห่งชาติ วันคริสต์มาส วันตรุษจีน วันสงกรานต์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.55 หรือร้อยละ 71.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือควรเพิ่มสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตรให้มากขึ้น มีการจัดโปรโมชั่น คิน่าไรแก่ผู้รับบริการ เช่นเพิ่มการเดินทางฟรีให้มากขึ้น หรือมีเดินทางฟรีในวันเกิด ร้อยละ 20.74

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี ค่าเฉลี่ย 3.87 หรือร้อยละ 77.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นป้ายบอกเส้นทาง ทิศทาง แผนที่เส้นทางหนีไฟ ในสถานี ค่าเฉลี่ย 3.94 หรือร้อยละ 76.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการประกาศในขบวนรถ ชัดเจน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.80 หรือร้อยละ 76.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.76 หรือร้อยละ 75.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.61 หรือร้อยละ 72.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.54 หรือร้อยละ 70.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.40 หรือร้อยละ 68.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และประเด็นการประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า ชัดชัด เหตุการณ์ไม่ปกติ ค่าเฉลี่ย 3.38 หรือร้อยละ 67.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (การประกาศในขบวนรถ ค่าเฉลี่ย 3.42 หรือร้อยละ 68.40 การประกาศบนสถานี ค่าเฉลี่ย 3.40 หรือร้อยละ 68.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และ Social Media ค่าเฉลี่ย 3.31 หรือร้อยละ 66.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง)

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือการประกาศแจ้งเตือนต้องมีความรวดเร็ว และประกาศทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพื่อบอกถึงสาเหตุรวมทั้งระยะเวลาที่ชัดเจน เช่น รถมาช้า ควรระบุระยะเวลาในการรอให้ชัดเจน หรือสาเหตุที่รถขัดข้อง เป็นต้น ร้อยละ 45.61

ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มีส่วนช่วยลดปัญหา การจราจร มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 หรือร้อยละ 84.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ประเด็นระบบขนส่งที่มีส่วนช่วยลดมลพิษและรักษาสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 4.04 หรือร้อยละ 80.80 ความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการให้บริการเป็นประโยชน์ต่อตัวคุณและนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 3.99 หรือร้อยละ 79.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นระบบขนส่งเหมาะสมกับวิถีชีวิตของคุณ ค่าเฉลี่ย 3.90 หรือร้อยละ 78.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นราคาต่อเที่ยวการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.85 หรือร้อยละ 77.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นความทันสมัย และ ตอบสนองความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.75 หรือร้อยละ 75.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ อยากให้มีจำนวนรถไฟฟ้า ให้บริการ อย่างเพียงพอ หรือมีหลายรอบหลายขบวน หรือเพิ่มจำนวนโบกี้รถให้มีมากขึ้น ร้อยละ 28.22

ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.19 หรือร้อยละ 83.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นช่วยลด ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.85 หรือร้อยละ 77.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และ ประเด็นความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 หรือร้อยละ 71.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ อยากให้มีการขยายเส้นทางการเดินรถ หรือเพิ่มสถานีให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ร้อยละ 38.16

สถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทย และต่างชาติ ต้องการให้มีการขยายเส้นทางมากที่สุด คือ **ดอนเมือง สนามบินดอนเมือง** ภาพรวม ร้อยละ 20.28 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีความต้องการ ร้อยละ 20.51 และกลุ่มตัวอย่างต่างชาติ มีความต้องการ ร้อยละ 17.82

ภาพรวมกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด คือ **ควรจัดโปรโมชั่น ส่วนลดอัตราค่าโดยสาร เช่น ลด 50% สำหรับผู้มีรายได้ต่ำ หรือเติมเงิน 100 ได้รับส่วนลด 10%** เป็นต้น ร้อยละ 28.02 รองลงมาคือควรมีการประชาสัมพันธ์วิธีการเข้าใช้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และสิทธิประโยชน์ โปรโมชั่นต่าง ๆ กิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น ร้อยละ 8.79 และควรมีโปรโมชั่นสำหรับ บัตรรายวัน รายเดือน ลดค่าบริการบัตรรายเดือน หรือจัดโปรโมชั่นรายเดือน ร้อยละ 8.24

ภาพรวมสิ่งที่ควรปรับปรุง คือควรเพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น มากที่สุด ร้อยละ 19.33 รองลงมาคือควรควบคุมระบบการเดินรถที่ตรงต่อเวลา ร้อยละ 12.24 และ เพิ่มจำนวนรอบ หรือเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถ ในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือ ความถี่ในการปล่อยรถ 2 - 5 นาทีต่อ 1 ขบวน ร้อยละ 11.04

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

จากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 210 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน ร้อยละ 62.86 และเพศชาย จำนวน 78 คน ร้อยละ 37.14 เป็นชาวไทย จำนวน 152 คน ร้อยละ 72.38 และชาวต่างชาติ จำนวน 58 คน ร้อยละ 27.62 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 28.10 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 26.19 และอายุระหว่าง 21 - 25 ปี ร้อยละ 20.95 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 63.33 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 12.38 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.95 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 39.05 รองลงมาคือค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 17.14 และนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 15.24 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 41.43 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 25.24 และระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท ร้อยละ 12.38 กลุ่มตัวอย่าง ชาวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยว ร้อยละ 81.03 และทำงาน ติดต่อธุรกิจในประเทศไทย ร้อยละ 18.97

สื่อที่ใช้ในการติดตามข้อมูลข่าวสารมากที่สุดคือ เฟซบุ๊ก ร้อยละ 32.01 รองลงมาคือ โทรทัศน์ ร้อยละ 22.34 (ติดตามผ่านช่อง 3 HD มากที่สุด) และวิทยุเตอร่า ร้อยละ 12.19 โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติ ติดตามข้อมูลข่าวสารผ่าน เฟซบุ๊ก มากที่สุดเช่นกัน

พฤติกรรมใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 70.95 และ เคยใช้บริการ แต่ตอนนี้ไม่ใช้บริการแล้ว ร้อยละ 29.05

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คือเส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง มากที่สุด ร้อยละ 40.77 รองลงมาคือ มีทางเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น ร้อยละ 12.07 (โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด) และการเดินทางเข้าใช้บริการไม่สะดวก ร้อยละ 11.85 กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีเหตุผลที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือเส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง มากที่สุด เช่นกัน

ความคิดเห็นต่อประโยชน์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่มีต่อนักท่องเที่ยว หรือ นักเดินทางระหว่างในเมือง กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมีประโยชน์มาก ค่าเฉลี่ย 4.23 หรือ ร้อยละ 84.60 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของ

รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับมีประโยชน์มาก (ค่าเฉลี่ย 4.19 หรือร้อยละ 83.80 และค่าเฉลี่ย 4.36 หรือร้อยละ 87.20 ตามลำดับ)

การรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ส่วนใหญ่เคยรับรู้ มากที่สุด ร้อยละ 54.29 (โดยส่วนใหญ่รับรู้จากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด) และไม่เคยรับรู้ ร้อยละ 45.71 โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยเคยรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 55.92 และชาวต่างชาติ ไม่เคยรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 50.00

ความสนใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หากมีการขยายเส้นทางรู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 53.33 รองลงมาคือสนใจ ร้อยละ 41.43 และ ไม่สนใจ ร้อยละ 5.24 โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีความสนใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในการใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทาง มากที่สุด คือดอนเมือง (สนามบินดอนเมือง ถ.วิภาวดี) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจใช้บริการ ถึงแม้ว่าจะมีการขยายเส้นทางให้เหตุผลว่ามีทางเลือกใช้บริการอื่น ๆ แทน เช่น รถแท็กซี่ รถเช่า

โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าหากมีโอกาสกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการ มากถึงร้อยละ 82.86 (เนื่องจากสะดวกรวดเร็วและใช้เวลาในการเดินทางน้อย) และไม่ใช้บริการ ร้อยละ 17.14 (เนื่องจากใช้รถยนต์ส่วนตัวสะดวกกว่า) โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติหากมีโอกาสจะใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด เช่นกัน

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 หรือร้อยละ 72.60 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ประเด็น โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือประเด็นเป็นระบบขนส่งที่ช่วยให้การเดินทางไปท่าอากาศยานสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 รองลงมาคือประเด็นเป็นทางเลือกในการให้บริการขนส่งสาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.81 หรือร้อยละ 76.20 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.77 หรือร้อยละ 75.40 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่น่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.71 หรือร้อยละ 74.20 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.69 หรือร้อยละ 73.80 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่รองรับผู้โดยสารจำนวนมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 หรือร้อยละ 73.20 ประเด็นเป็นองค์กรมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.63 หรือร้อยละ 72.60 และมีประเด็นที่เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ได้แก่ประเด็นเป็นองค์กรที่ทันสมัยในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.46 หรือร้อยละ 69.20 ประเด็นเป็นระบบขนส่ง

อันดับแรกที่ใช้เมื่อเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ค่าเฉลี่ย 3.44 หรือร้อยละ 68.80 และ
ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.17 หรือร้อยละ 63.40

สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวัง หรือ ต้องการจากรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์มากที่สุดคือ
ด้านระบบความปลอดภัยดี มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด ร้อยละ 18.03 รองลงมาคือ
ความเร็วในการเดินทาง ร้อยละ 16.31 และการเพิ่มเส้นทางการเดินทางให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้น
และเชื่อมต่อการขนส่งประเภทต่าง ๆ ร้อยละ 14.59

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง คืออยากให้มีการขยายเส้นทาง หรือเพิ่มเส้นทางการเดินทาง
ให้ครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น มากที่สุด ร้อยละ 20.30 รองลงมาคืออยากให้มียุทธศาสตร์ความปลอดภัยที่ดี
มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด ร้อยละ 13.53 และอยากให้มีการคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสม
และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการ และขั้นตอนการใช้บริการที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์
ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น ร้อยละ 10.53 เท่ากัน

อภิปรายผล

โครงการจ้างที่ปรึกษาทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) ประจำปี 2561 (ครั้งที่ 1) ดำเนินการสำรวจโดยครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

การใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จากผลการสำรวจ พบว่า

ในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ 10 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด โดยส่วนใหญ่จะเป็นการใช้บริการเฉพาะวันจันทร์ – ศุกร์ เพื่อเดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อท่องเที่ยวต่างประเทศหรือ ต่างจังหวัด หรือรับ-ส่งเพื่อน ช่วงเวลาในการใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นช่วงเวลาเร่งด่วนในตอนเช้าและตอนเย็น คือในช่วงเวลา 05.30 – 08.00 น. และช่วงเวลา 16.01 – 18.00 น. ใกล้เคียงกัน เหตุผลที่ทำให้ใช้บริการมากที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ส่วนหนึ่งอาจเป็นการใช้บริการเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรที่ติดขัด

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 51.50 ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ และเคยพบปัญหาจากการใช้บริการ ร้อยละ 48.50 เท่านั้น (ร้อยละของกลุ่มผู้ที่ไม่เคยพบปัญหาน้อยกว่าการสำรวจความพึงพอใจในครั้งที่ผ่านมา (ครั้งที่ 2 ปี 2560) ซึ่งร้อยละของกลุ่มผู้ที่ไม่เคยพบปัญหามีมากถึง ร้อยละ 63.27 และร้อยละของการเคยพบปัญหา เพิ่มขึ้นจากการสำรวจในครั้งที่ผ่านมา ซึ่งมีร้อยละของการเคยพบเป็นปัญหา เพียงร้อยละ 36.73 แสดงให้เห็นว่าจากการใช้บริการกลุ่มตัวอย่างพบปัญหาจากการใช้บริการมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่รถไฟฟ้ามาช้ารอนาน ไม่ตรงเวลาต้องรอนาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นเรื่องที่เป็นปัญหามากที่สุด รองลงมาคือรถไฟฟ้าเสียระบบไฟฟ้าขัดข้อง รถไฟฟ้าเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินทาง (สอดคล้องกับผลการสำรวจในครั้งที่ผ่านมาที่มองว่าปัญหารถไฟฟ้ามาช้า ไม่ตรงเวลา รอนาน เป็นปัญหาที่เคยพบมากที่สุด) ทางรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ต้องวางแผนเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง และหากพบว่าการบริการเกิดปัญหาดังกล่าว ควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบในช่องทางที่เหมาะสม เช่น การประกาศแจ้งทั้งบนสถานี และขานขาลา รวมถึงการเลือกใช้โซเชียลมีเดียที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้เป็นประโยชน์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20) และพบว่าความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในการสำรวจครั้งนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าการสำรวจครั้งที่ผ่านมา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.05 หรือร้อยละ 81.00 โดย

ทั้งในด้านความปลอดภัย และด้านการรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากการสำรวจครั้งที่ผ่านมากทั้ง 2 ด้าน

การรับรู้ในด้านความปลอดภัย พบว่ามีการรับรู้มากกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็น โดยประเด็น **สัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า** มีการรับรู้ มากที่สุด ร้อยละ 96.61 (การรับรู้ใกล้เคียงกับการสำรวจครั้งที่ผ่านมา ที่มีการรับรู้ ร้อยละ 97.68) และในขณะที่มีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี เป็นประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำที่สุด มีการรับรู้ ร้อยละ 80.22 อาจเกิดจากพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ส่วนใหญ่จะใช้เวลาอยู่กับจดจ่ออยู่กับโลกโซเชียล ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอาจเป็นเพราะยังไม่มีความจำเป็น ที่ต้องการใช้งาน จึงไม่มีความสนใจต่อสิ่งแวดลอมรอบตัว แต่เมื่อถึงโอกาสมีความจำเป็น ต้องการใช้งาน จึงจะให้ความสนใจในสิ่งที่ต้องการ และเมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า มีการรับรู้มากกว่า ร้อยละ 80 ทุกประเด็น เช่นกัน โดยประเด็นที่มีการรับรู้มากที่สุด คือประเด็นการ **อำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี** ร้อยละ 92.82 และ **ประเด็นตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่** เป็นประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำที่สุด ร้อยละ 80.68

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 3.69 หรือคิดเป็นร้อยละ 73.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงจากการสำรวจครั้งที่ผ่านมา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.86 หรือคิดเป็นร้อยละ 77.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) โดยในเกือบทุกด้านของการให้บริการความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่มีความพึงพอใจ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่าระดับความพึงพอใจของทุกประเด็นในทุกด้านอยู่ในระดับมากและปานกลาง แต่หากพิจารณาเป็นรายประเด็นจะพบว่าประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน” ยังคงเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.11 หรือร้อยละ 62.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการสำรวจครั้งที่ผ่านมา ที่พบว่าความพึงพอใจต่อประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน” เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นกัน อาจเนื่องมาจากความคาดหวังที่ผู้โดยสารมีต่อการใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรที่ติดขัด อีกทั้งยังเป็นปัญหาที่พบเจออย่างต่อเนื่อง จึงมีความคาดหวังว่าจะได้รับการแก้ไข แต่เมื่อไม่ได้รับการแก้ไข และได้รับการบริการตามความคาดหวัง จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.97 หรือร้อยละ 79.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) มีความพึงพอใจมากกว่าชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 2.89 หรือร้อยละ 57.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มใช้บริการชาวไทยรู้สึกได้รับผลกระทบ จากการใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนมากกว่าชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่คิดว่า

ควรมีการเพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มรอบการเดินรถ หรือมีรถไฟฟ้าฯ ไว้สำรองในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อให้บริการได้อย่างเพียงพอ มากที่สุด

ดอนเมือง สนามบินดอนเมือง เป็นสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการขยายเส้นทางมากที่สุด

สิ่งที่ควรปรับปรุงในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คืออยากให้เพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มขบวนโบกี้ให้มากขึ้น มากที่สุด รองลงมาคือควรควบคุมระบบการเดินรถที่ตรงต่อเวลา และควรเพิ่มจำนวนรอบ หรือเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถ ในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือ ความถี่ในการปล่อยรถ 2 - 5 นาทีต่อ 1 ขบวน

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

พบว่าในภาพรวมมีการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านเฟซบุ๊กมากที่สุด ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่าส่วนใหญ่เคยรับรู้ ร้อยละ 54.29 (รับรู้จากสื่ออินเทอร์เน็ต มากที่สุด) และไม่เคยรับรู้ ร้อยละ 45.71

ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 70.95 โดยให้เหตุผลว่าเส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทางมากที่สุด และเมื่อถามเกี่ยวกับความสนใจในการใช้บริการหากมีการขยายเส้นทาง พบว่าในภาพรวมมีความรู้สึกเฉย ๆ ส่วนกลุ่มที่ให้ความสนใจใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าอาจจะใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทางไปดอนเมือง (สนามบินดอนเมือง, ถ.วิภาวดี) มากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

จากการสำรวจพบว่าด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน” รองลงมาคือประเด็นการบริหารจัดการ การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินรถเกิดเหตุขัดข้อง ดังนั้นทางบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ผู้ให้บริการ ควรให้ความสำคัญ และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจต่อการบริการและสร้างความเชื่อถือจนสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรได้

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
(รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์) ประจำปี 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- สัญชาติ ☐ ไทย ☐ ต่างชาติ สัญชาติ.....
- อายุปี
- การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ ปวส./อนุปริญญา ☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานบริษัท ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ แม่บ้าน
☐ อื่น ๆ (ระบุ)
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ น้อยกว่า 15,000 บาท ☐ 15,001-30,000บาท ☐ 30,001-45,000 บาท
☐ 45,001-60,000บาท ☐ 60,001-75,000 บาท ☐ มากกว่า 75,000 บาท

สำหรับเจ้าหน้าที่

สถานี.....
วันที่..... เวลา.....
☐ ขาเข้า ☐ ขาออก

7. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จากสื่อใดมากที่สุด (เรียงลำดับ 1-5)

..... จอโทรทัศน์ภายในสถานี สื่อโทรทัศน์/ดิจิทัล อินเทอร์เน็ต บล็อกข่าว
..... เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ หนังสือพิมพ์/นิตยสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ในสนามบิน
..... การบอกกล่าวจากเพื่อน หรือคนรู้จัก อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

- ท่านใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน ครั้งต่อสัปดาห์
- การใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของท่าน
☐ เฉพาะจันทร์-ศุกร์ ☐ เฉพาะเสาร์-อาทิตย์ ☐ ทุกวัน ☐ เฉพาะบางโอกาส ใช้เพื่อ.....
- ช่วงเวลาที่ใช้เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 05.30 - 08.00 น. ☐ 08.01 - 10.00 น. ☐ 10.01-12.00 น. ☐ 12.01-14.00 น.
☐ 14.01-16.00 น. ☐ 16.01-18.00 น. ☐ 18.01 - 20.00 น. ☐ 20.01-24.00น.
- ประเภทบัตรโดยสารที่ใช้
☐ เหรียญโดยสาร (Token)
☐ บัตรโดยสารประเภทเติมเงิน SMART PASS ☐ บุคคลทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ผู้สูงอายุ
- วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบเพียง 1 คำตอบ)
☐ ไป-กลับระหว่างที่ทำงานกับที่พัก ☐ ไป-กลับโรงเรียน/สถานศึกษา ☐ ท่องเที่ยว/ช้อปปิ้ง
☐ ใช้บริการสนามบิน ☐ ใช้เพื่อเดินทางไปสถานที่อื่น คือ
- เหตุผลที่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ☐ ใช้บริการเข้า-ออกสนามบิน ☐ มีระบบเชื่อมต่อขนส่งประเภทอื่น
☐ ราคาเหมาะสม ☐ อื่นๆ (ระบุ)
- ท่านเดินทางด้วยระบบขนส่งประเภทใดเพื่อเข้ามาใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์
☐ เดินเท้า ☐ รถยนต์ส่วนตัว ☐ รถไฟฟ้า BTS MRT ☐ รถขนส่งมวลชนสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถตู้
☐ รถรับจ้างสาธารณะ เช่น แท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถสองแถว ☐ อื่นๆ(ระบุ)
- ท่านเคยพบปัญหาในการใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์
☐ ไม่เคยพบ ☐ เคยพบ ปัญหาที่พบ คือ
วิธีการแก้ไข คือ.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

9. การรับรู้ และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ถ้าตอบว่า “รู้” จึงจะตอบความพึงพอใจต่อไป)
โปรดทำ ✓ ในช่องว่าง (กำหนดให้ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย 1= พึงพอใจน้อยที่สุด)

ประเด็น	การรับรู้		ความพึงพอใจ				
	ไม่รู้	รู้	5	4	3	2	1
9.1 ด้านความปลอดภัย							
(1) มีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ							
(2) สัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า							
(3) มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่							
(4) มีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี							
(5) การประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา							
(6) ความพึงพอใจโดยรวม							
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข							
9.2 การรักษาความปลอดภัย							
(1) มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)							
(2) ดำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่							
(3) ความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น							
(4) การอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี							
(5) ความพึงพอใจโดยรวม							
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข							

10. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่อไปนี้ในระดับใด

โปรดทำ ✓ ในช่องว่าง (กำหนดให้ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย 1= พึงพอใจน้อยที่สุด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
10.1 ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ					
(1) ระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน”					
(2) ระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงปกติ”					
(3) เดินรถตรงตามตารางเดินรถ					
(4) จอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าประจำสถานี					
(5) การบริหารจัดการ/การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินรถเกิดเหตุขัดข้อง					
(6) ความพึงพอใจโดยรวม					
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข					
10.2 ด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร					
(1) การแต่งกายของพนักงาน					
(2) ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
(3) ความถูกต้องในการให้ข้อมูล					
(4) การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการติดตามสิ่งของสูญหาย เป็นต้น					
(5) การบริหารจัดการของสถานีช่วงผู้โดยสารหนาแน่น หรือช่วงเวลาเร่งด่วน					
(6) ความพึงพอใจโดยรวม					
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข					

กรุณาพลิกหน้าต่อไป

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
10.3 ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ					
(1) บันไดเลื่อน					
(2) ลิฟต์โดยสาร					
(3) ความสะดวกในการใช้ตู้จำหน่ายตั๋วโดยสารอัตโนมัติ					
(4) การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ					
(5) ความสะอาดทั้งบนสถานี และในขบวนรถ					
(6) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ					
(7) จุดให้บริการวางสัมภาระขนาดใหญ่ บนขบวนรถ					
(8) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องชาร์จโทรศัพท์ ตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น					
(9) ความพึงพอใจโดยรวม					
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข					
10.4 ด้านบัตรโดยสารและการตลาด					
(1) สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่ เช่น เดินทางฟรีในวันเกิด ส่วนลดร้านค้าและบริการ บัตรชมภาพยนตร์ เป็นต้น					
(2) ส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น					
(3) บัตรโดยสารในช่วงเทศกาล เช่น บัตร Gift Card เทศกาลปีใหม่ และบัตรคู่รักเทศกาลวาเลนไทน์ เป็นต้น					
(4) กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล เช่น บูธกิจกรรมเล่นเกมสแจของขวัญในเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันเด็กแห่งชาติ วันคริสมาสต์ วันตรุษจีน วันสงกรานต์ เป็นต้น					
(5) กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมีก๊ะสัน เช่น งานวิ่ง งานแสดงสินค้าและดนตรี เป็นต้น					
(6) ความพึงพอใจโดยรวม					
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข					
10.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล					
(1) ป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ					
(2) ป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี					
(3) ป้ายบอกเส้นทาง ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟ ในสถานี					
(4) ป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด					
(5) การประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ ถูกต้อง					
(6) การประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/เหตุการณ์ไม่ปกติ					
(6.1) ในขบวนรถ					
(6.2) บนสถานี					
(6.3) Social Media					
(7) การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ					
(8) ความพึงพอใจโดยรวม					
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
10.6 ความรู้สึกที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์					
(1) ความทันสมัย และตอบสนองความต้องการ					
(2) ระบบขนส่งเหมาะสมกับวิถีชีวิตของคุณ					
(3) การให้บริการเป็นประโยชน์ต่อตัวคุณและนักท่องเที่ยว					
(4) ระบบขนส่งที่มีส่วนช่วยลดมลพิษและรักษาสิ่งแวดล้อม					
(5) ช่วยลดปัญหาการจราจร					
(6) ราคาต่อเที่ยวการเดินทาง					
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข					
10.7 ความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม					
(1) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
(2) ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง					
(3) ความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ					
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

11. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ควรขยายเส้นทางไปบริเวณใดบ้าง

สถานที่/บริเวณที่ต้องการให้ขยายเส้นทาง คือ

12. ท่านต้องการให้ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอะไรมากที่สุด

(1)

(2)

(3)

13. "สิ่งที่ควรปรับปรุง" ของการให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(1)

(2)

(3)

โปรดระบุข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และการตรวจสอบข้อมูล

ชื่อ-นามสกุล

ที่อยู่



ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม : สวนดุสิตโพล

@suandusitpoll
0-2244-5600-01

Date..... Time..... ☐ Inbound ☐ Outbound

- Service Station**
- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 1 Phayathai | ☐ 2 Ratchaprarop | ☐ 3 Makkasan |
| ☐ 4 Ramkhamhaeng | ☐ 5 Huamak | ☐ 6 Ban Thap Chang |
| ☐ 7 Latkrabang | ☐ 8 Suvarnabhumi | |

Part 1 General Information of Questionnaire Respondents

Gender ☐ 1 Male ☐ 2 Female

Country

Ageyears

Your main purpose of travelling to Thailand

- ☐ 1 For pleasure and interest How often do you travel to Thailand?time(s).
- ☐ 2 For business ☐ Contact on business ☐ Working in Thailand

Have you ever seen/ heard of Suvarnabhumi Airport Rail Link advertisement and publication?

(Please rank your top three with 1 being your first choice of consumption)

- LED on station/platform. Television/Digital TV Internet News Blog
-Facebook Twitter Newspaper / Magazine PR signs in the Airport
- Friends or other people Other (Please specify).....

Part 2 The Use of Suvarnabhumi Airport Rail Link (Please provide information only for your trip today)

1. Ticket types

- ☐ 1 Token ☐ 2 SMART PASS

2.The main purpose of using Suvarnabhumi Airport Rail Link

- ☐ 1 Commuting to and from workplace ☐ 2 Commuting to and from school ☐ 3 Travelling/shopping
- ☐ 4 Commuting to the airport ☐ 5 Travelling to (Please specify).....

3.The reasons of taking Suvarnabhumi Airport Rail Link (Check all that apply)

- ☐ 1 Travelling convenience ☐ 2 Commuting to and from the airport
- ☐ 3 Connecting with other transportation systems ☐ 3 Reasonable prices
- ☐ 5 Other (Please specify).....

4. How do you arrive at Suvarnabhumi Airport Rail Link?

- ☐ 1 On foot ☐ 2 Own car ☐ 3 BTS or MRT
- ☐ 4 Public transportation; bus, van ☐ 5 Public carriers for hire; taxi, motorcycle taxi
- ☐ 6 Other (Please specify).....

5. Have you ever faced any problems regarding the use of Suvarnabhumi Airport Rail Link services?

- ☐ 1 Never
- ☐ 2 Yes (Please explain)
solving-problem

Part 3 Satisfaction and opinion on Suvarnabhumi Airport Rail Link services

6. Perception and satisfaction towards Suvarnabhumi Airport Rail Link services

If you check “yes” for perception, then please rate your satisfaction.

Please describe the aspects of your satisfaction (5= very much satisfaction, 4= very satisfaction, 3= neutral, 2= very dissatisfaction, 1= very much dissatisfaction)

Aspects	Perception		Satisfaction				
	No	Yes	5	4	3	2	1
6.1 Safety System							
(1) Having automatic train control systems							
(2) The door opening and closing warning signal							
(3) Having emergency switch on the train and platform							
(4) Having fire safety on the train, platform and station							
(5) Having warning the gap between the train and platform							
(6) Overall satisfactions							
Things needed to improve (Please specify.....)							
6.2 Security System							
(1) Having CCTV System							
(2) Police surveillance							
(3) Good preparation of security equipment eg. hand scan detector, walk-through metal detector							
(4) Security officers’ facilitating and services							
(5) Overall satisfactions							
Things needed to improve (Please specify.....)							

7. Please describe the aspects of your satisfaction level on the following services

(5= very much satisfaction, 4= very satisfaction, 3= neutral, 2= very dissatisfaction, 1= very much dissatisfaction)

Aspects	Satisfaction				
	5	4	3	2	1
7.1 Reliability of Operation					
(1) The waiting times during “rush hour”					
(2) The waiting times during “regular hour”					
(3) Punctuality / On time					
(4) Train timetables show on TV					
(5) Handling of train delays and disruptions					
(6) Overall satisfactions					
Things needed to improve (Please specify.....)					

Aspects	Satisfaction				
	5	4	3	2	1
7.2 Service of Staff at the Station					
(1) Staff uniform					
(2) Willing to serve passengers					
(3) Providing correct information					
(4) Ability to solve urgent problems, such as first aid services and lost and found service					
(5) Managing rush hour congestion					
(6) Overall satisfactions					
Things needed to improve (Please specify.....)					
7.3 Quality/ Facilities at the Stations and on the Train					
(1) Escalators					
(2) Passenger elevators					
(3) An automatic ticket machine					
(4) Connection to other transportation network systems					
(5) Cleanliness at the stations and on the train					
(6) Facilities for disability					
(7) Providing baggage areas on the train					
(8) Facilities adequacy, such as shops and ATMs					
(9) Overall satisfactions					
Things needed to improve (Please specify.....)					
7.4 Ticketing and Marketing					
(1) Smart pass privileges eg. free travel on your birthday, free cinema tickets, and goods and services discounts					
(2) Discount train ticket eg. student, and older people					
(3) Special event tickets eg. New Year gift ticket card, Valentine's Day lover ticket card					
(4) Sales promotion activities on special occasions eg. Children's Day, Christmas Day, Chinese New Year Day					
(5) Special event or activities at Makkasan station					
(6) Overall satisfactions					
Things needed to improve (Please specify.....)					
7.5 PR and Information Providing					
(1) Information signs and terms and conditions of services					
(2) Entrance and exit directional signs at the train station					
(3) Emergency fire exit directional signs and route map					

Aspects	Satisfaction				
	5	4	3	2	1
(4) Event marketing sign at the station					
(5) Precise and clear announcement on train					
(6) Train delay/obstruction/unusual situation announcement					
(1) On the train					
(2) At the station					
(3) Social media					
(7) Accessibility to information provided via media channels					
(8) Overall satisfactions					
Things needed to improve (Please specify.....)					
7.6 Impressions for Airport Rail Link services					
(1) Feeling modern and fulfilling needs					
(2) Suiting your lifestyle					
(3) Benefits for you and other travelers					
(4) Reducing pollution and preserving environment					
(5) Reducing traffic problems					
(6) Train fare per journey					
Things needed to improve (Please specify.....)					
7.7 Overall worthiness of using Airport Rail Link					
(1) Money-saving					
(2) Time-saving					
(3) Service area covering					
Things needed to improve (Please specify.....)					

8. Which locations/areas do you think Airport Rail Link should be extended to?

Locations/areas of extension are

9. What do you want "Marketing promotional activities" from Suvarnabhumi Airport Rail Link?

(1)

(2)

(3)

10. " Things needed to improve " for better Suvarnabhumi Airport Rail Link services

(1)

(2)

(3)

Thank you for participating in this questionnaire : Suan Dusit Poll

Please specify respondents' information for the benefits of advertisement and data verification

Name-Surname Mobile.....

Address

แบบสอบถาม
ความคิดเห็นของผู้ไม่ใช้บริการ

ความคิดเห็นของประชาชน ที่ไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์) ประจำปี 2561

**** ถามเฉพาะผู้ที่ “ไม่เคย” หรือ “ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา” ****

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. สัญชาติ ☐ ไทย ☐ ต่างชาติ สัญชาติ..... (☐ ท่องเที่ยว ☐ ทำงาน/ติดต่อธุรกิจในประเทศไทย)
3. อายุ ปี
4. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ ปวส./อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานบริษัท ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ แม่บ้าน
☐ อื่น ๆ (ระบุ)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ น้อยกว่า 15,000 บาท ☐ 15,001-30,000 บาท ☐ 30,001-45,000 บาท
☐ 45,001-60,000 บาท ☐ 60,001-75,000 บาท ☐ มากกว่า 75,000 บาท
7. ปัจจุบันท่านติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อใดมากที่สุด (เรียงลำดับ 1-3)
..... โทรทัศน์ ช่อง..... วิทยุ สถานี..... หนังสือพิมพ์/นิตยสาร ชื่อ.....
..... เฟซบุ๊ก..... ทวิตเตอร์..... อินสตาแกรม.....
..... แอปพลิเคชันบนมือถือ คือ..... อินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ข่าว.....
..... บล็อกข่าว..... อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

1. 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หรือไม่?
☐ ไม่เคยใช้ ☐ เคยใช้ แต่ตอนนี้ไม่ใช้บริการแล้ว ☐ เคยใช้ และปัจจุบันยังใช้บริการอยู่ (จบการสัมภาษณ์)
2. เหตุผลที่ท่านไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบได้มากกว่า 1)
☐ เส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง ☐ การเดินทางเข้าใช้บริการไม่สะดวก
☐ มีทางเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น (โปรดระบุประเภทขนส่งที่ใช้บริการ).....
☐ ราคาไม่เหมาะสม ☐ ไม่รู้ข้อมูลการให้บริการ เช่น สถานี ขั้นตอนการใช้
☐ การเชื่อมโยงกับระบบขนส่งประเภทอื่น ☐ เวลา (05.30-24.00น) ให้บริการไม่เหมาะสม
☐ รอนาน ☐ รู้สึกไม่มั่นใจในความปลอดภัยของการให้บริการ
☐ ตารางเวลาเดินรถไม่แน่นอน ☐ อื่น ๆ (ระบุ)
3. ท่านคิดว่า การให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว/ผู้เดินทาง
ระหว่างในเมืองกับท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด
☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด ☐ ไม่มีประโยชน์เลย
4. ท่านเคยเห็น/รับรู้/ได้ยิน โฆษณาและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์
☐ เคย โปรดระบุสื่อที่เคยพบเห็น เรียงลำดับ 1-5 ที่พบเห็นสื่อบ่อย
..... จอโทรทัศน์ภายในสถานี..... สื่อโทรทัศน์/ดิจิทัล..... อินเทอร์เน็ต..... บล็อกข่าว.....
..... เฟซบุ๊ก..... ทวิตเตอร์..... หนังสือพิมพ์/นิตยสาร..... ป้ายประชาสัมพันธ์ในสนามบิน.....
..... การบอกกล่าวจากเพื่อน หรือคนรู้จัก..... อื่น ๆ ระบุ.....
☐ ไม่เคย

5. ถ้าหากมีการขยายเส้นทางให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ ท่านสนใจจะใช้บริการหรือไม่ ?

- ☐ 1 สนใจ เส้นทาง.....
- ☐ 2 ไม่สนใจ เพราะ
- ☐ 3 เฉยๆ

6. ถ้ามีโอกาส ท่านจะใช้บริการรถไฟเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิหรือไม่?

- ☐ 1 ใช้ เพราะ
- ☐ 2 ไม่ใช้ เพราะ

7. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ข้อ	ประเด็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เฉยๆ
1	เป็นระบบขนส่งที่ช่วยให้การเดินทางไปท่าอากาศยานสะดวกรวดเร็ว					
2	เป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่ทันสมัย					
3	เป็นระบบขนส่งมวลชนที่รองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก					
4	เป็นระบบขนส่งมวลชนที่น่าสนใจ					
5	เป็นระบบขนส่งอันดับแรกๆที่เลือกใช้เมื่อเดินทางไปยังท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ					
6	เป็นทางเลือกในการให้บริการขนส่งสาธารณะ					
7	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
8	เป็นองค์กรที่ทันสมัยในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน					
9	เป็นองค์กรมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน					
10	เป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความปลอดภัย					

8. "สิ่งที่คาดหวัง / ต้องการ" จากรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือ (โปรดระบุ)

- (1)
- (2)
- (3)

9. ท่านต้องการให้รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ปรับปรุงด้านใด เพื่อให้ท่านเข้ามาใช้บริการ

- (1)
- (2)
- (3)

โปรดระบุข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และการตรวจสอบข้อมูล

ชื่อ-นามสกุล มีถือ.....

ที่อยู่

**** Ask only "Non-passengers" or "Do not use of Suvarnabhumi Airport Rail Link"**

(3 months ago)

Part 1 General Information of Questionnaire Respondents

1. Gender ☐ 1 Male ☐ 2 Female

2. Nationality ☐ 1 Thai ☐ 2 Other : (☐ Traveler ☐ Business in Thailand)

3. Ageyears

Education ☐ 1 Primary School ☐ 2 Junior High School ☐ 3 High School/Vocational Certificate
☐ 4 High VC/Associate Degree ☐ 5 Bachelor's Degree ☐ 6 Higher than Bachelor's Degree

Occupation ☐ 1 Student ☐ 2 Company/Office Worker ☐ 3 Government/ State Enterprise Official
☐ 4 Merchant/Entrepreneur ☐ 5 Temporary worker/Daily worker ☐ 6 Housewife
☐ 7 Other (Please specify)

Monthly Income ☐ 1 Less than 15,000 Baht ☐ 2 15,001-30,000 Baht ☐ 3 30,001-45,000 Baht
☐ 4 45,001-60,000 Baht ☐ 5 60,001-75,000 Baht ☐ 6 More than 75,000 Baht

Nowadays, what types of media do you consume the most? (Please rank your top three with 1 being your first choice of consumption)

.....Television (Channel.....) Radio (Station.....) Newspaper/Magazine (Please specify.....)

.....Facebook Twitter Instagram

.....Mobile Applications (Please specify.....)

.....Internet such as News websites (Please specify.....)News Blog (Please specify.....)

.....Other (Please specify.....)

Part 2 Perception of Suvarnabhumi Airport Rail Link

1. Have you ever used the services of Suvarnabhumi Airport Rail Link about 3 months ago?

☐ 1 Never ☐ 2 Ever but do not used again ☐ 3 Ever and still use (End of the interview)

2. The reasons you have never used the service of Suvarnabhumi Airport Rail Link.

(Please check all that apply)

☐ 1 Travelling to different destination other than the provided routes/lines

☐ 2 Inconvenience of service access

☐ 3 Available options for transportation (such as.....)

☐ 4 Unreasonable riding fares

☐ 5 Unaware of service information such as station, procedure

☐ 6 Poor connections with other transportation system

☐ 7 Unsuitable service hours (06.00-24.00)

☐ 8 Lengthy waiting times

☐ 9 Lack of confidence in its security

☐ 10 Unreliable timetable

☐ 11 Other (Please specify.....)

3. How do you rate the benefits provided for travelers/passengers by using Suvarnabhumi Airport Rail Link to commute from downtown to the airport?

☐ 1 Very useful ☐ 2 Somewhat useful ☐ 3 Useful ☐ 4 Not particularly useful ☐ 5 Not useful

4. Have you ever seen/perceived/heard the advertisement and publication of Suvarnabhumi Airport Rail Link?

☐ **Yes** (Please rank your top five with 1 being your most seen/ perceived/ heard)

..... LED on station/platform.Television/Digital TV Internet News Blog
 Facebook Twitter Newspaper / Magazine PR signs in the Airport
 Friends or other people Other (Please specify.....)

☐ **Never**

5. If there is an extension of Airport Rail Link's coverage area, will you be interested in using it?

☐ Interested (Please specify the area or route of extension.....)

☐ Not interested (Please give reasons.....)

☐ Neutral

6. If there is a chance, will you use Suvarnabhumi Airport Rail Link?

☐ Yes because.....

☐ No because.....

7. Please rate your opinions towards Suvarnabhumi Airport Rail Link service

No.	Statement	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree	Neutral
1	It is a transportation system that helps getting to the airport quickly and conveniently.					
2	It is a modern mass transportation system.					
3	It is a transportation system that serves a lot of massive passengers.					
4	It is an interesting transportation system.					
5	It is the first choice of transportations for commuting to Suvarnabhumi airport.					
6	It is a choice in public transportation services					
7	It provides the information of services.					
8	It is a modern mass transportation service provider.					
9	It is a reliable mass transportation service provider.					
10	You are confident in its safety.					

8. Please describe your expectations on Suvarnabhumi Airport Rail Link services (Please specify)

(1)

(2)

(3)

9. Please give your additional suggestions for a better Suvarnabhumi Airport Rail Link services (Please specify)

(1)

(2)

(3)

Please specify respondents' information for the benefits of advertisement and data verification.

Name-Surname..... Mobile.....

Address

Thank you for participating in this questionnaire.