

รายงานสรุปผลโครงการจ้างที่ปรึกษาทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link)
ประจำปี 2562 (ครั้งที่ 1)

เสนอ
บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด



สวนดุสิตโพล
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2562

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการจ้างที่ปรึกษาทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) ประจำปี 2562 (ครั้งที่ 1) แบ่งกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 2 – 16 กุมภาพันธ์ 2562 สรุปผลการสำรวจดังนี้

กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

กลุ่มผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 1,552 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 904 คน ร้อยละ 58.25 และเพศชาย จำนวน 648 คน ร้อยละ 41.75 เป็นชาวไทย จำนวน 1,224 คน ร้อยละ 78.87 และชาวต่างชาติ จำนวน 328 คน ร้อยละ 21.13

ภาพรวมความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 หรือร้อยละ 76.40 กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 4.32 หรือร้อยละ 86.40 และค่าเฉลี่ย 3.69 หรือร้อยละ 73.80) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ และมีเพียงบางส่วนที่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ โดยปัญหาที่พบคือรถมาช้ารอนาน / รถมาไม่ตรงเวลาต้องรอนาน / รถมาล่าช้า รวมถึงรถไฟฟ้าเสียระบบไฟฟ้าขัดข้อง / รถไฟฟ้าเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินรถ

การรับรู้ในด้านความปลอดภัยมากกว่าร้อยละ 75 ทุกประเด็น ในขณะที่การรับรู้เกี่ยวกับด้านบัตรโดยสารและการตลาด น้อยกว่าร้อยละ 50 อยู่ 3 ประเด็น ดังนั้นอาจจะต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 หรือร้อยละ 82.40 ส่วนภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน ค่าเฉลี่ย 3.91 หรือร้อยละ 78.20

สิ่งที่ผู้ใช้บริการอยากให้ปรับปรุง คือการเพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น รวมถึงการเพิ่มจำนวนรอบหรือเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถ

กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน จำนวน 222 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน ร้อยละ 54.05 และเพศชาย จำนวน 102 คน ร้อยละ 45.95 เป็นชาวไทย จำนวน 171 คน ร้อยละ 77.03 และชาวต่างชาติ จำนวน 51 คน ร้อยละ 22.97

ส่วนใหญ่มองว่ารถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มีประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว หรือ นักเดินทางระหว่างในเมืองกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมาก แต่เหตุผลที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เนื่องจากเส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง รวมถึงมีทางเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น

หากมีโอกาสส่วนใหญ่มีความสนใจในการใช้บริการ เนื่องจากสามารถประหยัดเวลาในการเดินทาง เป็นการหลีกเลี่ยงรถติด และสะดวกรวดเร็ว

สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการจากรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คือ มีการขยายเส้นทาง / เพิ่มเส้นทางการเดินรถให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้นและเชื่อมต่อการขนส่งประเภทต่างๆ / มีเส้นทางที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาการบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน” หากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ทางผู้ให้บริการต้องมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการ และข้อจำกัดที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถวางแผนการให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ทาง รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ส่วนลด รวมทั้งกิจกรรมจากรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ รวมถึงแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail link Real-time Application) ที่มีให้บริการเพื่อเป็นอีกช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารการให้บริการ รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากระบบรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

สารบัญ

หน้า

บทนำ

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

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร	5
2. กลุ่มตัวอย่าง	5
3. วิธีดำเนินการ และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	7
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	8
5. การวิเคราะห์ผล	8
6. เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจ	9

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจผู้ใช้บริการ	10
ผลการสำรวจผู้ไม่ใช้บริการ	63
สรุปผลและอภิปรายผล.....	80

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 สถานีรถไฟ ราชปรารภ มักกะสัน รามคำแหง หัวหมาก บ้านทับช้าง ลาดกระบัง และสุวรรณภูมิ

การบริการถือเป็นหัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ จึงต้องวัดผล การปฏิบัติงานในด้านการบริการ การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ถือเป็นเครื่องมือ สำคัญที่ช่วยให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้ได้ผลงานที่ ดียิ่งขึ้นไป ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน รฟท. ในฐานะ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องจ้างที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ เพื่อจะได้รับรู้ปัญหาและความต้องการของ ประชาชนผู้ใช้บริการ และไม่ใช้บริการ

ดังนั้นสวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จึงทำการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยได้กำหนดแนวทาง การสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัย ทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยการวิจัยเชิงปริมาณด้วยระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดังนี้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ
- 2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2.3 เพื่อให้การปรับปรุงบริการเป็นไปตามมาตรฐานสากล
- 2.4 เพื่อนำข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ นำเสนอต่อ รฟท. เพื่อใช้ในการแก้ไขปรับปรุง คุณภาพการบริการ

3. ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้ไม่ใช้บริการ ที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยจะ ดำเนินการศึกษาเนื้อหา และสร้างเครื่องมือที่ครอบคลุมประเด็นตามขอบเขตการประเมินงาน ดังนี้

3.1 ขอบเขตเนื้อหา

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยครอบคลุมเนื้อหาต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 ความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ของระบบรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เช่น

- ความปลอดภัยในการใช้บริการ
- ความปลอดภัยบนชั้นชานชาลา และบนขบวนรถไฟฟ้า

3.1.2 ความน่าเชื่อถือของการเดินรถ เช่น

- ความตรงต่อเวลาของการเดินรถ
- ความถี่ของการเดินรถในช่วงเวลาปกติ/ เร่งด่วน
- คุณภาพของขบวนรถไฟฟ้า

3.1.3 การให้บริการ เช่น

- ความสะอาดภายในสถานี
- การให้บริการของพนักงานสถานี
- ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ใช้บริการต้องการทราบ/ข้อซักถาม/คำแนะนำ
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

3.1.4 คุณภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ เช่น

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

3.1.5 บัตรโดยสาร และการตลาด เช่น

- ประเภทบัตร และราคาบัตรโดยสาร
- กิจกรรมส่งเสริมการขาย
- รูปแบบของบัตรโดยสาร

3.1.6 การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูล เช่น

- ข้อมูลการใช้รถไฟฟ้าอย่างถูกต้อง
- การเดินทางและการเชื่อมต่อมายังสถานี
- ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม

3.1.7 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1.8 ความคิดเห็นและความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

3.1.9 อื่น ๆ เช่น ประเด็นคำถามเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

3.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการสำรวจ 2 ครั้ง

ครั้งที่ 1 ระยะเวลาในการดำเนินการ 60 วัน โดยเริ่มนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

ครั้งที่ 2 ระยะเวลาในการดำเนินการ 60 วัน โดยเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับ

จดหมายแจ้งให้เริ่มงานจากทางบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย คือ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานที่ใช้บริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้านที่ทำการสำรวจ

3.4 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

ผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่ให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ทั้ง 8 สถานี ได้แก่ สถานีพญาไท สถานีราชปรารภ สถานีมีนกะสัน สถานีรามคำแหง สถานีหัวหมาก สถานีบ้านทับช้าง สถานีลาดกระบัง และสถานีสุวรรณภูมิ เก็บข้อมูลจำนวน 1,500 ตัวอย่าง (แบ่งเป็นผู้ให้บริการชาวไทย ร้อยละ 80 และผู้ให้บริการชาวต่างชาติ ร้อยละ 20) โดยการจำแนกจำนวนตามสัดส่วนผู้ให้บริการแต่ละสถานี เก็บข้อมูลในวันจันทร์ – วันศุกร์ และวันเสาร์ – อาทิตย์ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ให้บริการ

กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

มุ่งศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา สำรองการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการสำรวจ 2 ครั้ง

ครั้งที่ 1 ระยะเวลาในการดำเนินการ 60 วัน โดยเริ่มนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

ครั้งที่ 2 ระยะเวลาในการดำเนินการ 60 วัน โดยเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับ

จดหมายแจ้งให้เริ่มงานจากทางบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

3. ขอบเขตด้านประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร คือประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกสาขาอาชีพ ที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากกว่า 6 เดือนขึ้นไป

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

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ดำเนินการศึกษาตามขอบเขต ดังต่อไปนี้

3.3.1 ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย
คือ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.3.2 ตัวแปรตาม คือการรับรู้ และ ความคิดเห็น

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้า
แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link)

4.2 ผลลัพธ์

นำเสนอผลสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะที่ได้ต่อ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
(รฟฟท.) เพื่อใช้ในการวางแผนการปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพการให้บริการ รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
ในการให้บริการ

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามศัพท์ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับ
การสำรวจโดยตรงเพื่อใช้เป็นขอบเขตในการดำเนินงานดังนี้

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนคนไทยทุกสาขาอาชีพ และนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติ
ที่ได้เดินทางเข้ามายังประเทศไทย รวมถึงชาวต่างชาติที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ที่มีพฤติกรรมเลือกใช้
บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นพาหนะในการเดินทาง

ผู้ไม่ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนคนไทยทุกสาขาอาชีพ และนักท่องเที่ยวที่เป็น
ชาวต่างชาติที่ได้เดินทางเข้ามายังประเทศไทย รวมถึงชาวต่างชาติที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย
ซึ่งไม่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นพาหนะในการเดินทาง

การให้บริการ หมายถึง รูปแบบหรือวิธีการบริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์
ที่กำหนดไว้สำหรับให้บริการกับผู้โดยสารที่เดินทางโดยสารด้วยระบบรถไฟฟ้าของแอร์พอร์ต เรล ลิงก์
ตั้งแต่เดินทางเข้าสถานีที่ให้บริการ การจำหน่ายบัตรโดยสาร การเดินทางตลอดจนสิ้นสุดการให้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการรับรู้ สัมผัส สิ่งใดสิ่งหนึ่งของการให้บริการ
รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่สอดคล้องกับความต้องการ และมีผลทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจ
รู้สึกชอบใจการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ 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 รวมถึงนักท่องเที่ยวในพื้นที่ห่างจากสถานีให้บริการอย่างน้อย 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 และสถานีสุวรรณภูมิ เก็บข้อมูลจำนวน 1,500 ตัวอย่าง (แบ่งเป็นผู้ใช้บริการชาวไทย ร้อยละ 80 และผู้ให้บริการชาวต่างชาติ ร้อยละ 20) โดยการจำแนกจำนวนตามสัดส่วนผู้ให้บริการแต่ละสถานี เก็บข้อมูลในวันจันทร์ – วันศุกร์ และวันเสาร์ – อาทิตย์ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ให้บริการ

2.2 ประชาชนทุกสาขาอาชีพ รวมถึงนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่พักอาศัย หรือทำงานใกล้พื้นที่ให้บริการประมาณ 3 – 5 กิโลเมตร เก็บข้อมูลจำนวน 200 ตัวอย่าง (แบ่งเป็นชาวไทย ร้อยละ 80 และชาวต่างชาติ ร้อยละ 20)

โดยพิจารณาจากผู้ใช้บริการรายสถานี ใช้การสุ่มแบบสัดส่วน (Quota Sampling) ในการดำเนินการเก็บข้อมูลครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,552 ตัวอย่าง จำแนกตามสถานีรถไฟฟ้าดังตารางต่อไปนี้

	สถานี	จำนวนผู้ให้บริการ (ราย)	จำนวน ที่ต้องการ(ราย)	จำนวน ที่เก็บได้ (ราย)
1	สถานีพญาไท (Phaya Thai)	964,059	357	360
2	สถานีราชปรารภ (Ratchaprarop)	270,415	100	110
3	สถานีมักกะสัน (Makkasan)	639,164	236	240
4	สถานีรามคำแหง (Ramkhamhaeng)	359,065	133	140
5	สถานีหัวหมาก (Hua Mak)	383,013	142	151
6	สถานีบ้านทับช้าง (Ban Thap Chang)	185,241	69	76
7	สถานีลาดกระบัง (Lat Krabang)	563,282	209	216
8	สถานีสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi)	686,640	254	259
	รวมจำนวนทั้งสิ้น	4,050,880	1,500	1,552

หมายเหตุ - ในการสำรวจครั้งนี้ ใช้ข้อมูลผู้ให้บริการของระหว่างเดือนกรกฎาคม - เดือนธันวาคม 2561 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

โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

3.1 ศึกษาลักษณะการให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ และวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เพื่อกำหนดกรอบประเด็นคำถาม และจัดทำเป็นร่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2 จัดทำร่างแบบสอบถามความพึงพอใจฯ ให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการศึกษา และวัตถุประสงค์ของการสำรวจฯ ส่งให้ทาง บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) พิจารณาหรือมีการประชุมหารือ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน

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

3.4 นำเครื่องมือที่ผ่านการพิจารณาและเห็นชอบแล้ว นำไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อดูความสอดคล้อง ความชัดเจนของภาษาที่ใช้เครื่องมือ

3.5 ดำเนินการจัดการอบรมเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในแต่ละสถานี เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียด ข้อคำถาม และแนวทางการปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.6 ดำเนินการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ครั้งนี้ ใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เช่น พฤติกรรมการใช้ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลา และประเภทบัตรที่ใช้ เป็นต้น มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) และคำถามแบบให้แสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มีลักษณะคำถามแบบมาตรวัดระดับ 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

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

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ที่ไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต
เรล ลิงก์ ครั้งนี้ ใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีลักษณะ
คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ
มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) ลักษณะคำถามแบบให้แสดง
ความคิดเห็น (Open – End)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลแบบสื่อสาร 2 ทาง (Two ways) โดยมีเจ้าหน้าที่
เก็บข้อมูลแต่ละสถานี ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to Face interview) กับผู้ใช้บริการ
บนสถานีรถไฟฟ้าบริเวณขาเข้า และขาออก และทำการสัมภาษณ์ทั้งในวันทำงาน (จันทร์-ศุกร์) และวันหยุด
(เสาร์-อาทิตย์)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามฯ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้ว เข้าสู่กระบวนการกำหนด
หมายเลขแบบสอบถามตามจำนวน หลังจากนั้นลงรหัสข้อมูลสำหรับคำถามปลายเปิดในแต่ละข้อ และ
บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูป QPS MRDCL ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลอีกครั้ง
และทำการประมวลผลข้อมูลตามตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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 1,552 คน

ข้อมูลทั่วไป		ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	648	41.75	428	34.97	220	67.07
	หญิง	904	58.25	796	65.03	108	32.93
สัญชาติ	ไทย	1,224	78.87	1,224	100.00	-	-
	ต่างชาติ	328	21.13	-	-	328	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	133	8.57	116	9.48	17	5.18
	21 - 25 ปี	369	23.78	313	25.57	56	17.07
	26 - 30 ปี	259	16.69	188	15.36	71	21.65
	31 - 35 ปี	176	11.34	128	10.46	48	14.63
	36 - 40 ปี	182	11.73	143	11.68	39	11.89
	41 - 45 ปี	145	9.34	115	9.40	30	9.15
	46 - 50 ปี	111	7.15	86	7.03	25	7.62
	มากกว่า 50 ปี	177	11.40	135	11.03	42	12.80
ระดับการศึกษา (เฉพาะผู้ให้บริการสัญชาติไทย)							
	ประถมศึกษา	18	1.47	18	1.47	-	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	43	3.51	43	3.51	-	-
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	111	9.07	111	9.07	-	-
	ปวส. / อนุปริญญา	81	6.62	81	6.62	-	-
	ปริญญาตรี	812	66.34	812	66.34	-	-
	สูงกว่าปริญญาตรี	159	12.99	159	12.99	-	-

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,552 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ (เฉพาะผู้ใช้บริการสัญชาติไทย)						
นักเรียน นักศึกษา	200	16.34	200	16.34	-	-
พนักงานบริษัท	584	47.71	584	47.71	-	-
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	135	11.03	135	11.03	-	-
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	172	14.05	172	14.05	-	-
รับจ้างทั่วไป	73	5.96	73	5.96	-	-
แม่บ้าน	34	2.78	34	2.78	-	-
อาชีพอิสระ	6	0.49	6	0.49	-	-
เกษียณอายุ ว่างาน	16	1.31	16	1.31	-	-
รับจ้าง ลูกจ้าง	1	0.08	1	0.08	-	-
อื่น ๆ	1	0.08	1	0.08	-	-
ไม่แสดงความคิดเห็น	2	0.16	2	0.16	-	-
รายได้ต่อเดือน (เฉพาะผู้ใช้บริการสัญชาติไทย)						
น้อยกว่า 15,000 บาท	328	26.80	328	26.80	-	-
15,000 - 30,000 บาท	516	42.16	516	42.16	-	-
30,001 - 45,000 บาท	176	14.38	176	14.38	-	-
45,001 - 60,000 บาท	93	7.60	93	7.60	-	-
60,001 - 75,000 บาท	46	3.76	46	3.76	-	-
มากกว่า 75,000 บาท	63	5.15	63	5.15	-	-
ไม่แสดงความคิดเห็น	2	0.16	2	0.16	-	-
ลักษณะการใช้งาน						
ขาเข้า	649	41.82	485	39.62	164	50.00
ขาออก	903	58.18	739	60.38	164	50.00
สถานที่ใช้บริการ						
พญาไท	360	23.20	285	23.28	75	22.87
ราชปรารภ	110	7.09	86	7.03	24	7.32
มักกะสัน	240	15.46	189	15.44	51	15.55
รามคำแหง	140	9.02	110	8.99	30	9.15
หัวหมาก	151	9.73	119	9.72	32	9.76

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,552 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ที่ใช้บริการ (ต่อ)						
บ้านทับช้าง	76	4.90	59	4.82	17	5.18
ลาดกระบัง	216	13.92	171	13.97	45	13.72
สุวรรณภูมิ	259	16.69	205	16.75	54	16.46

ตารางที่ 1.1 สัญชาติของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ จำนวน 328 คน

ข้อมูลทั่วไป		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ
สัญชาติ	อังกฤษ	30	1.93
	เยอรมนี	26	1.68
	อินเดีย	26	1.68
	จีน	24	1.55
	สหรัฐอเมริกา	21	1.35
	ฝรั่งเศส	12	0.77
	ฟิลิปปินส์	12	0.77
	รัสเซีย	11	0.71
	สวีเดน	10	0.64
	ศรีลังกา	10	0.64
	ออสเตรเลีย	9	0.58
	อิตาลี	9	0.58
	ญี่ปุ่น	8	0.52
	สิงคโปร์	7	0.45
	เนเธอร์แลนด์	6	0.39
	แคนาดา	6	0.39
	พม่า	6	0.39
	ออสเตรเลีย	6	0.39
	อื่น ๆ (41 ประเทศ)	89	5.64

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 1,552 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 904 คน ร้อยละ 58.25 และเพศชาย จำนวน 648 คน ร้อยละ 41.75 เป็นชาวไทย จำนวน 1,224 คน ร้อยละ 78.87 และชาวต่างชาติ จำนวน 328 คน ร้อยละ 21.13 มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี มากที่สุด ร้อยละ 23.78 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 16.69 และอายุระหว่าง 36 - 40 ปี ร้อยละ 11.73 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 66.34 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.99 และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 9.07 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด ร้อยละ 47.71 รองลงมาคือ นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 16.34 และค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 14.05 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 42.16 รองลงมาคือน้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 26.80 และระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท ร้อยละ 14.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 เหตุผลในการเดินทางเข้าประเทศไทย (ถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ)

(หน่วย : คน)

ที่	ประเภทการเดินทาง	ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ
1	ท่องเที่ยว	267	81.40
	จำนวนครั้งที่เดินทางเข้าประเทศไทย		
	1 ครั้ง	112	41.95
	2 ครั้ง	53	19.85
	5 - 10 ครั้ง	33	12.36
	3 ครั้ง	27	10.11
	4 ครั้ง	26	9.74
	มากกว่า 10 ครั้ง	13	4.87
	หลาย ๆ ครั้ง ไม่สามารถระบุได้	3	1.12
2	เฉลี่ย 3.30 ครั้ง หรือประมาณ 3 - 4 ครั้ง		
	ทำงาน	42	12.80
	ทำงานอยู่ในประเทศไทย	35	83.33
3	ติดต่อธุรกิจในประเทศไทย	7	16.67
	ท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจ	16	4.88
	จำนวนครั้งที่เดินทางเข้าประเทศไทย		
	5 - 10 ครั้ง	5	31.25
	1 ครั้ง	3	18.75
	3 ครั้ง	3	18.75
	หลาย ๆ ครั้ง ไม่สามารถระบุได้	2	12.50
	2 ครั้ง	1	6.25
	4 ครั้ง	1	6.25
	มากกว่า 10 ครั้ง	1	6.25
	ลักษณะการติดต่อธุรกิจ		
	ติดต่อธุรกิจในประเทศไทย	9	56.25
	ทำงานอยู่ในประเทศไทย	7	43.75
4	ศึกษาต่อ	3	0.92
รวม		328	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ส่วนใหญ่เดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยว มากที่สุด ร้อยละ 81.40 (โดยเฉลี่ยเดินทางมาประเทศไทย ประมาณ 3 - 4 ครั้ง) รองลงมาคือทำงานในประเทศไทย ร้อยละ 12.80 (โดยทำงานอยู่ในประเทศไทยมากกว่า การติดต่อธุรกิจในประเทศไทย) ท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 4.88 และศึกษาต่อ ร้อยละ 0.92

ตารางที่ 3 การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ประเภทสื่อ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	อินเทอร์เน็ต	1,056	21.71	835	20.63	221	27.05
2	จอโทรทัศน์ภายในสถานี	790	16.24	660	16.31	130	15.91
3	เฟซบุ๊ก	722	14.84	645	15.94	77	9.42
4	การบอกกล่าวจากเพื่อน หรือคนรู้จัก	686	14.10	549	13.57	137	16.77
5	สื่อโทรทัศน์/ดิจิทัล	570	11.72	519	12.82	51	6.24
6	ป้ายประชาสัมพันธ์ในสนามบิน	442	9.09	339	8.38	103	12.61
7	ทวีตเตอร์	255	5.24	225	5.56	30	3.67
8	หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	166	3.41	144	3.56	22	2.69
9	บล็อกข่าว	128	2.63	94	2.32	34	4.16
	อื่น ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บน สถานี เจ้าหน้าที่ประจำสถานี เป็นต้น	34	0.71	23	0.56	11	1.36
รวม		4,864	100.00	4,047	100.00	817	100.00

* คำถามแบบให้เรียงลำดับ

จากตารางที่ 3 พบว่าในภาพรวมสื่อที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คืออินเทอร์เน็ต ร้อยละ 21.71 รองลงมาคือจอโทรทัศน์ภายในสถานี ร้อยละ 16.24 และเฟซบุ๊ก ร้อยละ 14.84 โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ มีการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต 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	2 ครั้ง	242	19.77
1	10 ครั้ง	209	17.08
2	1 ครั้ง	187	15.28
3	6 – 9 ครั้ง	136	11.11
4	5 ครั้ง	135	11.03
5	4 ครั้ง	107	8.74
6	มากกว่า 10 ครั้ง	106	8.66
7	3 ครั้ง	92	7.52
8	ไม่ค่อยบ่อย ขึ้นอยู่กับโอกาส	10	0.81
รวม		1,224	100.00

* คำถามแบบให้เลือก ตอบได้เพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยใน 1 สัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 2 ครั้ง ร้อยละ 19.77 รองลงมาคือใช้บริการ 10 ครั้ง ร้อยละ 17.08 และใช้บริการ 1 ครั้ง ร้อยละ 15.28

ตารางที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวไทย)

(หน่วย : คน)

ที่	พฤติกรรม	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	เฉพาะวันจันทร์ – วันศุกร์	431	35.21
2	เฉพาะบางโอกาส	408	33.33
3	ทุกวัน	216	17.65
4	เฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์	169	13.81
รวม		1,224	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ ตอบได้เพียง 1 คำตอบ

ตารางที่ 5.1 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบางโอกาส

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	เดินทางไปทำธุระ	91	21.88
2	เดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิ	87	20.91
3	ไปทำงาน / ไปฝึกงาน	49	11.78
4	เข้าเมือง	38	9.13
5	ไปเที่ยว เช่น สยาม	36	8.65
6	ไปหาญาติ / นัดเจอเพื่อน	29	6.97
7	เพื่อความสะดวกในการเดินทางหลีกเลี่ยงจราจรติดขัด	28	6.73
8	เดินทางกลับบ้าน	20	4.81
9	ไปพบแพทย์ / ไปโรงพยาบาล	12	2.88
10	ไปห้างช้อปปิ้ง	11	2.64
11	เดินทางไปโรงเรียน / เรียนพิเศษ	10	2.40
12	เดินทางต่อไปยังระบบขนส่งมวลชนอื่น เช่น BTS,MRT	4	0.96
13	ไปวัดทำบุญ เช่น วัดลาดกระบัง	1	0.26
รวม		416	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

จากตารางที่ 5 และ 5.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เฉพาะวันจันทร์ – ศุกร์ มากที่สุด ร้อยละ 35.21 รองลงมาคือการใช้บริการเฉพาะบางโอกาส ร้อยละ 33.33 (โดยใช้เพื่อเดินทางไปทำธุระมากที่สุด) และใช้บริการทุกวัน ร้อยละ 17.65

ตารางที่ 6 ช่วงเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของชาวไทย

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ช่วงเวลา	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	16.01 - 18.00 น.	475	19.10
2	05.30 - 08.00 น.	450	18.09
3	08.01 - 10.00 น.	391	15.72
4	18.01 - 20.00 น.	360	14.48
5	10.01 - 12.00 น.	279	11.22
6	20.01 - 24.00 น.	187	7.52
7	12.01 - 14.00 น.	175	7.04
8	14.01 - 16.00 น.	169	6.80
9	ไม่แน่นอน	1	0.03
รวม		2,487	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 6 พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการให้ช่วงเวลา 16.01 - 18.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 19.10 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 05.30 - 08.00 น. ร้อยละ 18.09 และช่วงเวลา 08.01 - 10.00 น. ร้อยละ 15.72

ตารางที่ 7 ประเภทของบัตรโดยสารในการใช้บริการ

(หน่วย : คน)

ที่	ประเภทบัตรโดยสาร	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เหรียญโดยสาร (TOKEN)	981	63.21	692	56.54	289	88.11
2	บัตรโดยสารประเภทเติมเงิน (SMART PASS)	565	36.40	529	43.22	36	10.98
	บัตรบุคคลทั่วไป	413	78.07	413	78.07	-	-
	บัตรนักเรียน นักศึกษา	81	15.31	81	15.31	-	-
	บัตรผู้สูงอายุ	35	6.62	35	6.62	-	-
	อื่น ๆ	6	0.39	3	0.25	3	0.91
รวม		1,552	100.0	1,224	100.0	328	100.0

* คำถามแบบให้เลือกตอบ ตอบได้เพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 7 ประเภทของบัตรโดยสารที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุด คือเหรียญโดยสาร (TOKEN) ร้อยละ 63.21 รองลงมาคือ บัตรโดยสารประเภทเติมเงิน (SMART PASS) ร้อยละ 36.40 (โดยส่วนใหญ่ใช้บัตรโดยสารประเภทบัตรบุคคลทั่วไป) และอื่น ๆ ร้อยละ 0.39 กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติใช้บัตรโดยสารประเภทเหรียญโดยสาร (TOKEN) มากที่สุด เช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีการใช้บัตรโดยสารประเภทเหรียญโดยสาร (TOKEN) (ร้อยละ 88.11) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย (ร้อยละ 56.54)

ตารางที่ 8 การซื้อเหรียญโดยสารเพื่อเข้าใช้บริการ

(หน่วย : คน)

ที่	การซื้อเหรียญโดยสาร	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ซื้อจากตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ	839	85.52	587	84.83	252	87.20
2	ซื้อจากเจ้าหน้าที่ประจำห้องจำหน่าย	142	14.48	105	15.17	37	12.80
รวม		981	100.0	692	100.0	289	100.0

* คำถามแบบให้เลือกตอบ ตอบได้เพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 8 การซื้อเหรียญโดยสารเพื่อเข้าใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ซื้อจากตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติมากที่สุด ร้อยละ 85.52 รองลงมาคือ ซื้อจากเจ้าหน้าที่ประจำห้องจำหน่าย ร้อยละ 14.48 กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติใช้วิธีการซื้อจากตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ มากที่สุด เช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ซื้อจากตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ (ร้อยละ 87.20) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย (ร้อยละ 84.83)

ตารางที่ 9 วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คน)

ที่	วัตถุประสงค์	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พัก	650	41.88	621	50.74	29	8.84
2	ใช้บริการสนามบิน	313	20.17	151	12.34	162	49.39
3	ท่องเที่ยว / ช็อปปิ้ง	280	18.04	185	15.11	95	28.96
4	ใช้เพื่อเดินทางไปสถานที่อื่น ๆ	175	11.28	147	12.01	28	8.54
	- ทำธุระ / ทำงาน	47	29.75	47	35.88	-	-
	- ต้องการเดินทางต่อไปยังระบบขนส่งอื่น ๆ เช่น BTS, MRT	17	10.76	16	12.21	1	3.70
	- โรงแรม	17	10.76	1	0.76	16	59.26
	- เดินทางไปพบญาติ, ไปหาเพื่อน	16	10.13	16	12.21	-	-
	- ไปพบแพทย์ / ไปโรงพยาบาล	14	8.86	13	9.92	1	3.70
	- อื่น ๆ (17 คำตอบ)	47	29.73	38	28.98	9	33.32
5	ไป - กลับโรงเรียน / สถานศึกษา	134	8.63	120	9.80	14	4.27
รวม		1,552	100.00	1,224	100.00	328	100.00

* คำถามแบบให้เลือกรับตอบ / กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการมากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 9 วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือ ใช้บริการเพื่อเดินทางไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พัก มากที่สุด ร้อยละ 41.88 รองลงมาคือ ใช้บริการสนามบิน ร้อยละ 20.17 และท่องเที่ยว ช็อปปิ้ง ร้อยละ 18.04 กลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีร้อยละการใช้บริการเพื่อเดินทางไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พักมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีร้อยละเพื่อใช้บริการสนามบินมากที่สุด

ตารางที่ 10 เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	เหตุผล	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง	1,271	48.13	1,052	50.65	219	38.83
2	มีระบบเชื่อมต่อขนส่งประเภทอื่น	534	20.22	441	21.23	93	16.49
3	ใช้บริการเข้า – ออกสนามบิน	427	16.17	288	13.87	139	24.65
4	ราคาเหมาะสม	396	14.99	287	13.82	109	19.33
	อื่น ๆ เช่น อยู่ใกล้บ้าน, มีความจำเป็นต้องใช้บริการ เป็นต้น	13	0.49	9	0.43	4	0.71
รวม		2,641	100.00	2,077	100.00	564	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 10 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คือความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ร้อยละ 48.13 รองลงมาคือมีระบบเชื่อมต่อขนส่งประเภทอื่น ร้อยละ 20.22 และใช้บริการเข้า – ออกสนามบิน ร้อยละ 16.17 โดยเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทย และชาวต่างชาติ เลือกใช้บริการ เพราะความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางมากที่สุด เช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีร้อยละของการเลือกใช้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ

ตารางที่ 11 การเดินทางเพื่อเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	การเดินทาง	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	รถไฟฟ้า BTS MRT	442	24.03	343	23.25	99	27.20
2	รถรับจ้างสาธารณะ เช่น แท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถมอเตอร์ไซด์ เป็นต้น	423	23.00	376	25.49	47	12.91
3	เดินเท้า	406	22.08	237	16.07	169	46.43
4	รถยนต์ส่วนตัว	301	16.37	291	19.73	10	2.75
5	รถขนส่งมวลชนสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถตู้ เป็นต้น	245	13.32	212	14.37	33	9.07
	อื่น ๆ เช่น เพื่อนมาส่ง เป็นต้น	22	1.20	16	1.09	6	1.64
รวม		1,839	100.00	1,475	100.00	364	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 11 การเดินทางเพื่อเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่า
กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS MRT มากที่สุด ร้อยละ 24.03 รองลงมา
คือรถรับจ้างสาธารณะ เช่น แท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถมอเตอร์ไซด์ เป็นต้น ร้อยละ 23.00 และเดินเท้า
ร้อยละ 22.08 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทย จะใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะ เช่น แท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง
รถมอเตอร์ไซด์ เป็นต้น เพื่อเข้าใช้บริการมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ จะใช้การเดินเท้า เพื่อเข้า
ใช้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 12 การพบปัญหาจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คน)

ที่	ปัญหา	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เคยพบปัญหา	976	62.89	668	54.58	308	93.90
2	เคยพบปัญหา คือ	576	37.11	556	45.42	20	6.10
รวม		1,552	100.00	1,224	100.00	328	100.00

*คำถามแบบให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

ตารางที่ 12.1 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	รถมาช้ารอนาน / รถมาไม่ตรง เวลาต้องรอนาน / รถมาล่าช้า	218	28.91	210	28.77	8	33.33
2	รถไฟเสียระบบไฟฟ้าขัดข้อง / รถไฟเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสีย ระหว่างกำลังเดินรถ เช่น ไฟดับ / ไฟฟ้าตกต้องลงก่อนถึงที่หมาย	186	24.67	185	25.34	1	4.17
3	รถน้อยมีไม่เพียงพอต่อจำนวน ผู้โดยสาร โดยเฉพาะในช่วงเวลา เร่งด่วน	153	20.29	150	20.55	3	12.50
4	ผู้โดยสารหนาแน่นเกินไป ไม่มี ความเป็นระเบียบในการต่อแถว เพื่อใช้บริการคือ ขอบแย่งหรือ เบียดกันขึ้นรถ เกิดการแซงคิว	40	5.31	35	4.79	5	20.83
5	อากาศบนสถานี / ในรถร้อนมาก แอร์เสีย พัดลมเสีย แอร์ไม่เย็น เหม็นอับ	37	4.91	37	5.07	-	-
6	การเปิด-ปิดของประตู บางครั้งปิด เร็ว บางครั้งปิดช้า บางครั้งปิด ไม่ได้ บางครั้งปิดไม่สนิท บางครั้ง เปิดไม่ได้ บางครั้งการปิด-เปิด ประตูแรงมีเสียงดัง	13	1.72	13	1.78	-	-

ตารางที่ 12.1 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7	การให้บริการของพนักงาน เช่น พนักงานไม่ค่อยยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการไม่เป็นมิตร พูดจาไม่ดี ขาดความกระตือรือร้น, พนักงานไม่สุภาพ, พนักงานไม่เพียงพอ, พนักงานไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นต้น	10	1.33	9	1.23	1	4.17
8	บันไดเลื่อนมีน้อยไม่เพียงพอ, บันไดเลื่อนไม่เปิดใช้ หรือ ไม่สามารถใช้งานได้ (เสียบ่อย), สถานีบ้านทับช้างฝั่งไปสุวรรณภูมิ ใช้งานไม่ได้มานานกว่า 5 เดือนแล้ว, ลิฟท์ ไม่เปิดใช้งาน / เสียบ่อย และ ลิฟท์สำหรับผู้พิการไม่มี	10	1.33	9	1.23	1	4.17
9	มีเสียงดังขณะรถเคลื่อนตัว เช่น รถวิ่งมีเสียงสะดุดในราง / รถมีเสียงแปลกๆ / รอยต่อทางบริเวณสถานีรามคำแหง ทำให้รถสะดุด	9	1.19	9	1.23	-	-
10	การจอดรถนานในบางสถานี, การหยุดรถนั่งระหว่างทาง, การไม่จอดรับคนในบางสถานี, รถกระชาก, รถไฟหยุดกะทันหัน	9	1.19	9	1.23	-	-
11	จอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้า เข้า - ออกสถานีไม่ตรงกับเวลาที่ขบวนรถไฟฟ้า เข้าสถานี และ จอโทรทัศน์แสดงเวลาแต่ละจอไม่ตรงกัน เสียบ่อย / ป้ายบอกเวลาเสีย	9	1.19	9	1.23	-	-
	อื่น ๆ (23 คำตอบ)	60	7.96	55	7.56	5	20.83
รวม		754	100.00	730	100.00	24	100.00

*คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 12.2 วิธีการแก้ไขปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : ค่าตอบ)

ที่	วิธีการ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มีมากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อมารถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน	147	26.39	146	26.69	1	10.00
2	เปลี่ยนเส้นทาง / เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น	81	14.54	80	14.63	1	10.00
3	ทำใจรอนจนกว่ารถจะวิ่งได้ หรือมีเจ้าหน้าที่มาซ่อม / รอนจนกว่าจะได้รับการแก้ไข	66	11.85	66	12.07	-	-
4	รอนจนกว่ารถไฟฟ้าจะมา	58	10.41	57	10.42	1	10.00
5	รอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น / เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป	38	6.82	37	6.76	1	10.00
6	เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ	36	6.46	33	6.03	3	30.00
7	มีการตรวจเช็คสภาพเครื่องปรับอากาศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและปรับอุณหภูมิภายในห้องโดยสารให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ หรือ ติดเครื่องปรับอากาศ พัดลมให้มากขึ้น	14	2.51	14	2.56	-	-

ตารางที่ 12.2 วิธีการแก้ไขปัญหที่พบจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	วิธีการ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8	มีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ ผู้ใช้บริการรับทราบ เช่น แจ้งทันที เมื่อเกิดเหตุขัดข้องรถเสีย, ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา รถเสีย, รถมาช้า, รถจอดนาน, อากาศ ในรถร้อน หรือแจ้งเหตุผลว่าทำไม ไม่ให้ผู้โดยสารใช้บริการในบางโบกี้ , แจ้งว่ารถเสริมจะมาช่วงเวลาไหน	14	2.51	13	2.38	1	10.00
9	ปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น / ปรับปรุงการบริการให้ได้มาตรฐาน / บริหารจัดการให้ดีขึ้น	14	2.51	14	2.56	-	-
10	สอบถามเจ้าหน้าที่และแจ้งให้ เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขให้	12	2.15	12	2.19	-	-
	อื่น ๆ (30 คำตอบ)	77	13.86	75	13.69	2	20.00
รวม		557	100.00	547	100.00	10	100.00

*คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 12.3 ปัญหาและวิธีการแก้ไข

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา และวิธีการแก้ไข
1	ปัญหา รถมาช้ารอนาน / รถมาไม่ตรงเวลาต้องรอนาน / รถมาล่าช้า การแก้ปัญหาของ ARL - เพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน - เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ - มีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง / บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - รอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น / เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป - ทำใจรอนานกว่ารถจะวิ่งได้ หรือมีเจ้าหน้าที่มาซ่อม / รอนานกว่าจะได้รับการแก้ไข - เปลี่ยนเส้นทาง / เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น
2	ปัญหา รถไฟเสียระบบไฟฟ้าขัดข้อง / รถไฟเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินรถ เช่น ไฟดับ / ไฟฟ้าตก ทำให้ต้องลงก่อนถึงสถานีที่ต้องการ การแก้ปัญหาของ ARL - เพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน - เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ - มีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง / บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - รอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น / เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป - ทำใจรอนานกว่ารถจะวิ่งได้ หรือมีเจ้าหน้าที่มาซ่อม / รอนานกว่าจะได้รับการแก้ไข - เปลี่ยนเส้นทาง/ เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น

ตารางที่ 12.3 ปัญหาและวิธีการแก้ไข (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา และวิธีการแก้ไข
3	ปัญหา รถน้อยมีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน การแก้ปัญหาของ ARL - เพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน - เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ - ปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น / ปรับปรุงการบริการให้ได้มาตรฐาน / บริหารจัดการให้ดีขึ้น การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - รอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น / เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป - เปลี่ยนเส้นทาง / เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น - เปลี่ยนสถานีโดยย้อนกลับไปยังสถานีก่อนหน้านี้ หรือสถานีที่มีคนน้อย หรือสถานีแรก เพื่อจะได้ใช้บริการได้
4	ปัญหา ผู้ใช้บริการหนาแน่นเกินไป ไม่มีความเป็นระเบียบในการต่อแถวเพื่อใช้บริการคือ ชอบแย่งหรือเบียดกันขึ้นรถ เกิดการแซงคิว การแก้ปัญหาของ ARL - เพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน - เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ - ให้มีเจ้าหน้าที่รถไฟจัดระเบียบคน หรือ มีรปภ.คอยจัดระเบียบแถว หรือบอกกล่าวผู้ให้บริการ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เบียดหรือแย่งกัน หรือจำกัดผู้โดยสารต่อเที่ยว การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - รอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น / เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป - เปลี่ยนเส้นทาง / เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น - เปลี่ยนสถานีโดยย้อนกลับไปยังสถานีก่อนหน้านี้ หรือสถานีที่มีคนน้อย หรือสถานีแรก เพื่อจะได้ใช้บริการได้

ตารางที่ 12.3 ปัญหาและวิธีการแก้ไข (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา และวิธีการแก้ไข
5	ปัญหา อากาศบนสถานี / ในรถร้อนมาก แอร์เสีย พัดลมเสีย แอร์ไม่เย็น เหม็นอับ การแก้ปัญหาของ ARL - มีการตรวจเช็คสภาพเครื่องปรับอากาศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและปรับอุณหภูมิภายในห้องโดยสารให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ หรือติดเครื่องปรับอากาศ พัดลมให้มากขึ้น - ปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น / ปรับปรุงการบริการให้ได้มาตรฐาน / บริหารจัดการให้ดีขึ้น การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - ทนร้อนต่อไป

จากตารางที่ 12 12.1 12.2 และ 12.3 การพบปัญหาจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ ร้อยละ 62.89 และเคยพบปัญหา ร้อยละ 37.11

โดยปัญหาที่พบจากการใช้บริการมากที่สุดคือ รถมาช้ารอนาน / รถมาไม่ตรงเวลาต้องรอนาน / รถมาล่าช้า ร้อยละ 28.91 รองลงมาคือ รถไฟเสียระบบไฟฟ้าขัดข้อง / รถไฟเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินรถ เช่น ไฟดับ / ไฟฟ้าตกต้องลงก่อนถึงที่หมาย ร้อยละ 24.67 และรถน้อยมีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน ร้อยละ 20.29

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ตารางที่ 13 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	60	3.87	1,492	96.13	24	1.96	1,200	98.04	36	10.98	292	89.02
2	การประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา	107	6.89	1,445	93.11	55	4.49	1,169	95.51	52	15.85	276	84.15
3	มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่	281	18.11	1,271	81.89	202	16.50	1,022	83.50	79	24.09	249	75.91
4	มีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี	306	19.72	1,246	80.28	233	19.04	991	80.96	73	22.26	255	77.74
5	มีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ	325	20.94	1,227	79.06	268	21.90	956	78.10	57	17.38	271	82.62
ด้านการรักษาความปลอดภัย													
1	การอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	106	6.83	1,446	93.17	54	4.41	1,170	95.59	52	15.85	276	84.15
2	ความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น	189	12.18	1,363	87.82	122	9.97	1,102	90.03	67	20.43	261	79.57
3	มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)	253	16.30	1,299	83.70	175	14.30	1,049	85.70	78	23.78	250	76.22
4	ตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่	365	23.52	1,187	76.48	267	21.81	957	78.19	98	29.88	230	70.12

จากตารางที่ 13 การรับรู้ต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ด้านความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องสัญญาณเตือนเมื่อเปิด – ปิดประตูรถไฟฟ้า มากที่สุด ร้อยละ 96.13 รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา ร้อยละ 93.11 มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 81.89 มีระบบ ป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี ร้อยละ 80.28 และมีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ ร้อยละ 79.06

ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยรอบสถานี มากที่สุด ร้อยละ 93.17 รองลงมาคือความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น ร้อยละ 87.82 มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ร้อยละ 83.70 และตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ ร้อยละ 76.48

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบเฉพาะผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการบริการ)

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1	ด้านความปลอดภัย	4.16	0.81	มาก	4.09	0.82	มาก	4.48	0.68	มาก
2	ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.07	0.88	มาก	3.98	0.90	มาก	4.45	0.68	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการบริการ		4.12	0.84	มาก	4.04	0.85	มาก	4.47	0.68	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 ภาพรวมความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 4.12 หรือร้อยละ 82.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.47 หรือร้อยละ 89.40 และค่าเฉลี่ย 4.04 หรือร้อยละ 80.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.16 หรือร้อยละ 83.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.48 หรือร้อยละ 89.60 และค่าเฉลี่ย 4.09 หรือร้อยละ 81.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือด้านการรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 4.07 หรือร้อยละ 81.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 89.00 และค่าเฉลี่ย 3.98 หรือร้อยละ 79.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) ตามลำดับ

ตารางที่ 14.1 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	4.23	0.78	มาก	4.16	0.79	มาก	4.48	0.64	มาก
2	การประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา	4.21	0.81	มาก	4.15	0.82	มาก	4.46	0.74	มาก
3	มีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ	4.16	0.76	มาก	4.06	0.77	มาก	4.49	0.61	มาก
4	มีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี	4.15	0.82	มาก	4.05	0.83	มาก	4.53	0.63	มากที่สุด
5	มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่	4.13	0.82	มาก	4.04	0.83	มาก	4.47	0.68	มาก
6	ความพึงพอใจโดยรวม	4.11	0.84	มาก	4.02	0.84	มาก	4.44	0.75	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 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นสัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 หรือร้อยละ 84.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นการประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา ค่าเฉลี่ย 4.21 หรือร้อยละ 84.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ย 4.16 หรือร้อยละ 83.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี ค่าเฉลี่ย 4.15 หรือร้อยละ 83.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.13 หรือร้อยละ 82.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.11 หรือร้อยละ 82.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 14.2 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านความปลอดภัย

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ติดตั้ง Platform Screen Doors / มีที่กั้นตรงชานชาลา ช่องระหว่างรถไฟฟ้า กับชานชาลา	24	34.29	24	34.29	-	-
2	ระบบประตูเปิด - ปิดแรง / เปิด - ปิดไว เสียงเปิด - ปิด ประตูดังมาก	17	24.29	17	24.29	-	-
3	มีการตรวจเช็คสภาพรถให้ดีก่อนให้บริการ รถเสียบ่อย มีเสียงดังระหว่างเดินทางในบางขบวน	7	10.00	7	10.00	-	-
4	การแจ้งเตือนเหตุการณ์ต่าง ๆ ต้องการให้มีเสียงดัง ฟังชัด และแจ้งเตือนทั้งภายนอกและภายในตัวรถไฟฟ้า เช่น การปฏิบัติตนในกรณีที่รถเสีย ค้างอยู่บนรางนาน ๆ	5	7.14	5	7.14	-	-
5	ปรับปรุงด้านความปลอดภัยทุกด้านให้เป็นระบบ และมีความทันสมัยมากขึ้น	4	5.71	4	5.71	-	-
	อื่น ๆ (8 คำตอบ)	13	18.59	13	18.59	-	-
รวม		70	100.00	70	100.00	-	-

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 14.3 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)	4.17	0.80	มาก	4.10	0.82	มาก	4.49	0.62	มาก
2	ความพึงพอใจโดยรวม	4.08	0.82	มาก	3.98	0.84	มาก	4.48	0.62	มาก
3	ตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่	4.07	0.89	มาก	3.99	0.91	มาก	4.42	0.71	มาก
4	การอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	4.07	0.88	มาก	3.98	0.90	มาก	4.45	0.69	มาก
5	ความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น	3.97	0.97	มาก	3.87	0.99	มาก	4.43	0.76	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 14.3 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นการมีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.17 หรือร้อยละ 83.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.08 หรือร้อยละ 81.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ และประเด็นการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี ค่าเฉลี่ย 4.07 หรือร้อยละ 81.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เท่ากัน และประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.97 หรือร้อยละ 79.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 14.4 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านการรักษาความปลอดภัย

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยให้ดีขึ้น เช่น เพิ่มจุดดูแลรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี, มีการตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสารให้รัดกุม / เจ้าหน้าที่ตรวจตราความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด, ควบคุมจำนวนผู้โดยสารไม่ให้มากเกินไป และบอกกล่าวผู้โดยสารที่ไม่ชอบเดินเข้าด้านใน, เวลารถไฟเสียไม่อยากให้คนลงไปเดินบนรางรถไฟ, ควรมีระบบตรวจสอบวัตถุระเบิด ไว้ใช้งาน และการตรวจคัดกรองการเข้าออก	34	37.36	30	34.88	4	80.00
2	พนักงานรักษาความปลอดภัยควรให้บริการด้วยความสุภาพ อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ไม่จับกลุ่มคุยกัน	24	26.37	24	27.91	-	-
3	เพิ่มพนักงานดูแลรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น มีเจ้าหน้าที่ดูแลทุกจุด เช่น ลานจอดรถ	5	5.49	5	5.81	-	-
4	ปรับปรุงด้านการรักษาความปลอดภัยทุกด้าน	5	5.49	5	5.81	-	-
5	ความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เพิ่มเครื่องตรวจโลหะ และมีการตรวจตราเครื่องมือเครื่องใช้ทุกๆ 3-6 เดือน	4	4.40	3	3.49	1	20.00
6	เพิ่มกล้องวงจรปิดในแต่ละจุดให้มากขึ้น และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอด ภาพมีความชัดเจน	4	4.40	4	4.65	-	-
7	ควรมีแสงไฟส่องสว่างบริเวณทางเดินเข้า - ออกสถานี	4	4.40	4	4.65	-	-
8	การตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมาคอยดูแล เช่น การตรวจหน้าเครื่องอัตโนมัติ / เพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ	4	4.40	4	4.65	-	-
	อื่น ๆ (5 คำตอบ)	7	7.70	7	8.13	-	-
รวม		91	100.00	86	100.00	5	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 15 การรับรู้ต่อการให้บริการของ 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
ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ													
1	บันไดเลื่อน	22	1.42	1,530	98.58	6	0.49	1,218	99.51	16	4.88	312	95.12
2	ตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ	38	2.45	1,514	97.55	19	1.55	1,205	98.45	19	5.79	309	94.21
3	ความสะอาดภายในสถานี	44	2.84	1,508	97.16	31	2.53	1,193	97.47	13	3.96	315	96.04
4	ความสะอาดภายในขบวนรถ	45	2.90	1,507	97.10	31	2.53	1,193	97.47	14	4.27	314	95.73
5	ลิฟต์โดยสาร	57	3.67	1,495	96.33	22	1.80	1,202	98.20	35	10.67	293	89.33
6	การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ	92	5.93	1,460	94.07	26	2.12	1,198	97.88	66	20.12	262	79.88
7	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	273	17.59	1,279	82.41	143	11.68	1,081	88.32	130	39.63	198	60.37
8	แอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail link Real-time Application)	679	43.75	873	56.25	500	40.85	724	59.15	179	54.57	149	45.43
ด้านบัตรโดยสารและการตลาด													
1	ส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น	642	41.37	910	58.63	467	38.15	757	61.85	175	53.35	153	46.65
2	กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล	785	50.58	767	49.42	617	50.41	607	49.59	168	51.22	160	48.78
3	สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่	787	50.71	765	49.29	640	52.29	584	47.71	147	44.82	181	55.18
4	กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน	812	52.32	740	47.68	646	52.78	578	47.22	166	50.61	162	49.39

ตารางที่ 15 การรับรู้ต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ต่อ)

ประเด็น		ภาพรวม				ชาวไทย				ชาวต่างชาติ			
		ไม่รู้		รู้		ไม่รู้		รู้		ไม่รู้		รู้	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล													
1	การประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ ถูกต้อง	111	7.15	1,441	92.85	57	4.66	1,167	95.34	54	16.46	274	83.54
2	ป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟในสถานี	122	7.86	1,430	92.14	65	5.31	1,159	94.69	57	17.38	271	82.62
3	การประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/ เหตุการณ์ไม่ปกติ	221	14.24	1,331	85.76	131	10.70	1,093	89.30	90	27.44	238	72.56
	- ในขบวนรถ	308	19.85	1,244	80.15	187	15.28	1,037	84.72	121	36.89	207	63.11
	- บนสถานี	305	19.65	1,247	80.35	180	14.71	1,044	85.29	125	38.11	203	61.89
	- Social Media	487	31.38	1,065	68.62	346	28.27	878	71.73	141	42.99	187	57.01
4	ป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการให้บริการ	234	15.08	1,318	84.92	180	14.71	1,044	85.29	54	16.46	274	83.54
5	การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ	359	23.13	1,193	76.87	251	20.51	973	79.49	108	32.93	220	67.07
6	ป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด	442	28.48	1,110	71.52	318	25.98	906	74.02	124	37.80	204	62.20

จากตารางที่ 15 การรับรู้ต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องบันไดเลื่อน มากที่สุด ร้อยละ 98.58 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์เรื่องตั๋วจำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ ร้อยละ 97.55 ความสะอาดภายในสถานี ร้อยละ 97.16 ความสะอาดภายในขบวนรถ ร้อยละ 97.10 ลิฟต์โดยสาร ร้อยละ 96.33 การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ ร้อยละ 94.07 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ร้อยละ 82.41 และแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail link Real-time Application) ร้อยละ 56.25

ด้านบัตรโดยสารและการตลาด พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น มากที่สุด ร้อยละ 58.63 รองลงมาคือกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล ร้อยละ 49.42 สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่ ร้อยละ 49.29 และกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมีกะสัน ร้อยละ 47.68

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องการประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ ถูกต้อง มากที่สุด ร้อยละ 92.85 รองลงมาคือ ป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟในสถานี ร้อยละ 92.14 การประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/เหตุการณ์ไม่ปกติ ร้อยละ 85.76 (โดยมีการรับรู้บนสถานีมากที่สุด) ป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ ร้อยละ 84.92 การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 76.87 และป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด ร้อยละ 71.52

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบเฉพาะผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ)

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1	ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ	3.98	0.94	มาก	3.89	0.96	มาก	4.36	0.73	มาก
2	ด้านบัตรโดยสารและการตลาด	3.88	0.94	มาก	3.79	0.98	มาก	4.22	0.72	มาก
3	ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล	3.84	1.00	มาก	3.74	1.03	มาก	4.29	0.72	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการบริการ		3.91	0.97	มาก	3.82	0.99	มาก	4.31	0.72	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 16 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 3.91 หรือร้อยละ 78.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.31 หรือร้อยละ 86.20 และค่าเฉลี่ย 3.82 หรือร้อยละ 76.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.98 หรือร้อยละ 79.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.36 หรือร้อยละ 87.20 และค่าเฉลี่ย 3.89 หรือร้อยละ 77.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือด้านบัตรโดยสารและการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.88 หรือร้อยละ 77.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.22 หรือร้อยละ 84.40 และค่าเฉลี่ย 3.79 หรือร้อยละ 75.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.29 หรือร้อยละ 85.80 และค่าเฉลี่ย 3.74 หรือร้อยละ 74.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) ตามลำดับ

ตารางที่ 16.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบเฉพาะผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ)

ประเด็น	ความพึงพอใจ								
	ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ									
1 ความสะอาดภายในสถานี	4.19	0.80	มาก	4.11	0.82	มาก	4.50	0.63	มาก
2 ความสะอาดภายในขบวนรถ	4.16	0.86	มาก	4.07	0.88	มาก	4.52	0.65	มากที่สุด
3 การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ	4.02	0.91	มาก	3.95	0.93	มาก	4.35	0.73	มาก
4 บันไดเลื่อน	3.98	0.97	มาก	3.87	0.99	มาก	4.38	0.72	มาก
5 ความพึงพอใจโดยรวม	3.98	0.82	มาก	3.90	0.84	มาก	4.30	0.65	มาก
6 ตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ	3.94	0.94	มาก	3.84	0.96	มาก	4.32	0.76	มาก
- ความสะดวกในการใช้บริการตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ	3.98	0.95	มาก	3.89	0.97	มาก	4.34	0.74	มาก
- ตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	3.85	1.04	มาก	3.75	1.05	มาก	4.26	0.90	มาก
7 ลิฟต์โดยสาร	3.92	0.97	มาก	3.82	0.99	มาก	4.36	0.73	มาก
8 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	3.84	0.99	มาก	3.77	1.01	มาก	4.20	0.74	มาก
9 แอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail link Real-time Application)	3.80	1.00	มาก	3.69	1.02	มาก	4.34	0.69	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 16.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นความสะอาดภายในสถานี มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.19 หรือร้อยละ 83.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นความสะอาดภายในขบวนรถ ค่าเฉลี่ย 4.16 หรือร้อยละ 83.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.02 หรือร้อยละ 80.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นบันไดเลื่อน และความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.98 หรือร้อยละ 79.60 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ (ความสะดวกในการใช้บริการตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ มีความพึงพอใจมากที่สุด) ค่าเฉลี่ย 3.94 หรือร้อยละ 78.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นลิฟต์โดยสาร ค่าเฉลี่ย 3.92 หรือร้อยละ 78.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail link Real-time Application) ค่าเฉลี่ย 3.80 หรือร้อยละ 76.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 16.2 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ตรวจเช็คตู้จำหน่ายบัตรให้ใช้งานได้ทุกตู้ และเพิ่มตู้จำหน่ายบัตรที่รับได้ทุกเหรียญ ธนบัตร/ ถอนเงิน	56	26.67	54	26.60	2	28.57
2	เพิ่ม/ปรับปรุงบันไดเลื่อน, ลิฟท์ ให้มีทุกสถานีและเหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น มีบันไดเลื่อน ขึ้น-ลงคู่กัน 2 ฝั่ง เพื่อผู้สูงอายุและผู้ที่มีสัมภาระขึ้น-ลงสะดวก, ทำความสะอาดราวจับบันไดเลื่อนให้สะอาด, ลิฟท์อยู่ไกล และบันไดเลื่อนมีเวลาปรับขึ้นลง ทำให้ผู้โดยสารเกิดความสับสน	55	26.19	55	27.09	-	-
3	มีการตรวจเช็คบันไดเลื่อน, ลิฟท์โดยสารให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีการเปิดใช้ตลอดเวลา	26	12.38	24	11.82	2	28.57
4	มีการจัดระเบียบการเข้า – ออก และอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ/คนพิการ/ และจำกัดผู้โดยสารแต่ละรอบ	12	5.71	12	5.91	-	-
5	มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการทุกสถานี และเปิดให้บริการตั้งแต่เปิด-ปิด สถานี เช่น ห้องน้ำชั้นล่างสถานีมักกะสัน	8	3.81	8	3.94	-	-
	อื่น ๆ (22 คำตอบ)	53	25.25	46	24.64	3	42.86
รวม		210	100.00	203	100.00	7	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 16.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบเฉพาะผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ)

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านบัตรโดยสารและการตลาด										
1	สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่	3.92	0.95	มาก	3.81	0.99	มาก	4.25	0.68	มาก
2	ส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น	3.91	0.98	มาก	3.85	0.99	มาก	4.22	0.83	มาก
3	กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน	3.89	0.93	มาก	3.79	0.97	มาก	4.22	0.70	มาก
4	ความพึงพอใจโดยรวม	3.85	0.91	มาก	3.76	0.93	มาก	4.22	0.68	มาก
5	กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล	3.84	0.97	มาก	3.74	1.01	มาก	4.21	0.71	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 16.3 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านบัตรโดยสารและการตลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.92 หรือร้อยละ 78.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.91 หรือร้อยละ 78.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน ค่าเฉลี่ย 3.89 หรือร้อยละ 77.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.85 หรือร้อยละ 77.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล ค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 16.4 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านบัตรโดยสารและการตลาด

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ผู้บริการจะได้รับ	29	24.79	28	25.00	1	20.00
2	จัดโปรโมชั่นเพื่อคืนกำไรแก่ผู้รับบริการ มีการลดราคาบัตรต่อเที่ยวให้ถูกลง	12	10.26	12	10.71	-	-
3	การใช้บัตรโดยสารทั่วไปควรให้ส่วนลดบ้าง	12	10.26	10	8.93	2	40.00
4	เป็นบัตรโดยสารใบเดียว ที่สามารถใช้ร่วมกับ BTS, MRT ได้	10	8.55	10	8.93	-	-
5	มีส่วนลดบัตรโดยสารสำหรับ เด็ก, นักเรียน, คนทำงาน, ผู้สูงอายุ	8	6.84	7	6.25	1	20.00
6	ผู้บริการต้องได้รับสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตร	8	6.84	8	7.14		
	อื่น ๆ (11 คำตอบ)	38	32.46	37	33.04	1	20.00
รวม		117	100.00	112	100.00	5	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 16.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบเฉพาะผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ)

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล										
1	ป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟในสถานี	4.00	0.91	มาก	3.93	0.94	มาก	4.32	0.72	มาก
2	การประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ ถูกต้อง	3.97	0.97	มาก	3.88	0.99	มาก	4.31	0.78	มาก
3	ป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ	3.95	0.90	มาก	3.85	0.92	มาก	4.32	0.69	มาก
4	ป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด	3.83	0.97	มาก	3.72	0.97	มาก	4.34	0.76	มาก
5	ความพึงพอใจโดยรวม	3.82	0.96	มาก	3.70	0.98	มาก	4.28	0.69	มาก
6	การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ	3.79	1.00	มาก	3.69	1.03	มาก	4.24	0.66	มาก
7	การประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/เหตุการณ์ไม่ปกติ	3.75	1.06	มาก	3.64	1.10	มาก	4.26	0.71	มาก
	- ในขบวนรถ	3.76	1.05	มาก	3.66	1.08	มาก	4.29	0.71	มาก
	- บนสถานี	3.75	1.04	มาก	3.65	1.07	มาก	4.27	0.71	มาก
	- Social Media	3.71	1.13	มาก	3.60	1.17	มาก	4.25	0.74	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 16.5 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟในสถานี มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.00 หรือร้อยละ 80.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นการประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.97 หรือร้อยละ 79.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.95

หรือร้อยละ 79.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.83 หรือร้อยละ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.82 หรือร้อยละ 76.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.79 หรือร้อยละ 75.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นการประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/เหตุการณ์ไม่ปกติ ค่าเฉลี่ย 3.75 หรือร้อยละ 75.00 (ในขบวนรถ มีความพึงพอใจมากที่สุด) ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 16.6 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	การประกาศแจ้งเตือนต้องมีความรวดเร็ว และประกาศทั้งภาษาไทย/ภาษาอังกฤษบอกถึงสาเหตุ รวมทั้งระยะเวลาที่ชัดเจน เช่น รถมาช้าควรระบุระยะเวลาในการรอให้ชัดเจน, รถขัดข้อง	34	27.42	32	26.89	2	40.00
2	มีการประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนชัดเจน คำ ถูกต้อง เสียงดังฟังชัดทั้งบนสถานีและภายในขบวนรถ เช่น ประตูเปิดฝั่งซ้ายหรือขวา และแจ้งสถานการณ์ต่าง ๆ	22	17.74	22	18.49	-	-
3	มีป้าย/แผนผังบอกสถานี/เส้นทาง จุดให้บริการต่าง ๆ ทางเข้า - ออก ทั้งบนสถานีและในขบวนรถที่เป็นข้อความขนาดใหญ่ทั้งไทยและภาษาอังกฤษ ภาษาจีนให้เห็นชัดเจน	21	16.94	19	15.97	2	40.00
4	การประชาสัมพันธ์ด้านการตลาดยังไม่ดีพอ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากกว่านี้ โดยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้นทั้ง Line, สื่อโซเชียลมีเดีย, แผ่นพับ ใบปลิว, Facebook, Instagram	18	14.52	17	14.29	1	20.00
5	มีการประชาสัมพันธ์ให้บ่อยครั้งมากขึ้น / ถี่มากขึ้น	9	7.26	9	7.56	-	-
	อื่น ๆ (11 คำตอบ)	20	16.15	20	16.80	-	-
รวม		124	100.00	119	100.00	5	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 17 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	ด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร	4.00	0.92	มาก	3.89	0.95	มาก	4.40	0.71	มาก
2	ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม	3.97	0.98	มาก	3.84	1.01	มาก	4.45	0.70	มาก
3	ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ	3.65	1.04	มาก	3.51	1.06	มาก	4.19	0.80	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์		3.86	1.00	มาก	3.73	1.02	มาก	4.33	0.75	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 17 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 3.86 หรือร้อยละ 77.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.33 หรือร้อยละ 86.60 และค่าเฉลี่ย 3.73 หรือร้อยละ 74.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.00 หรือร้อยละ 80.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 88.00 และค่าเฉลี่ย 3.89 หรือร้อยละ 77.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.97 หรือร้อยละ 79.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 89.00 และค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) และด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ ค่าเฉลี่ย 3.65 หรือร้อยละ 73.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.19 หรือร้อยละ 83.80 และค่าเฉลี่ย 3.51 หรือร้อยละ 70.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน)

ตารางที่ 17.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ										
1	เดินรถตรงตามตารางเดินรถ	3.80	1.00	มาก	3.66	1.01	มาก	4.33	0.71	มาก
2	ระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงปกติ”	3.75	1.01	มาก	3.60	1.02	มาก	4.30	0.76	มาก
3	จอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าประจำสถานี	3.68	1.09	มาก	3.57	1.11	มาก	4.11	0.84	มาก
4	ความพึงพอใจโดยรวม	3.67	0.98	มาก	3.52	0.99	มาก	4.23	0.73	มาก
5	การบริหารจัดการ/การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินรถเกิดเหตุขัดข้อง	3.51	1.05	มาก	3.36	1.06	ปานกลาง	4.06	0.81	มาก
6	ระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน”	3.49	1.10	ปานกลาง	3.33	1.10	ปานกลาง	4.07	0.88	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 17.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นเดินรถตรงตามตารางเดินรถมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.80 หรือร้อยละ 76.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงปกติ” ค่าเฉลี่ย 3.75 หรือร้อยละ 75.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นจอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าประจำสถานี ค่าเฉลี่ย 3.68 หรือร้อยละ 73.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.67 หรือร้อยละ 73.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการบริหารจัดการ/การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินรถเกิดเหตุขัดข้อง ค่าเฉลี่ย 3.51 หรือร้อยละ 70.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน” เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.49 หรือร้อยละ 69.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 17.2 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มรอบการเดินรถ หรือมีรถไฟฟ้า ว่างสำรองในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อให้บริการได้อย่างเพียงพอ	85	44.27	85	44.50	-	-
2	เพิ่มจอโทรทัศน์แสดงเวลา และซ่อมแซมที่มีอยู่ให้ใช้ได้ทุกสถานี ไม่ให้เสียบ่อย รวมทั้งปรับเวลา ปรับขนาดตัวเลข – ตัวอักษรบนหน้าจอให้เห็นเวลารถไฟฟ้าเข้า – ออกสถานีให้เด่นชัด	41	21.35	40	20.94	1	100.00
3	ระยะเวลาการรอรถ/เดินรถไฟฟ้า ไม่ควรนานเกินไป เช่น ปล่อยขบวนรถทุก 5 – 8 นาที หรือมาทุก 3 นาทีในช่วงเร่งด่วน เพื่อความรวดเร็วในการเดินทาง	25	13.02	25	13.09	-	-
4	รถไฟฟ้า ควรเข้า-ออกสถานีให้ตรงเวลาบนหน้าจอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าประจำสถานี	13	6.77	13	6.81	-	-
5	การแจ้งเตือนหรือประกาศหากเกิดเหตุขัดข้องทั้งภาษาไทย/ภาษาอังกฤษในทันทีที่เกิดเหตุผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ควรปล่อยให้อ่านาน	6	3.13	6	3.14	-	-
	อื่น ๆ (9 คำตอบ)	22	11.44	22	11.51	-	-
	รวม	192	100.00	191	100.00	1	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 17.3 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร										
1	การแต่งกายของพนักงาน	4.27	0.75	มาก	4.22	0.76	มาก	4.47	0.67	มาก
2	ความถูกต้องในการให้ข้อมูล	4.18	0.81	มาก	4.11	0.83	มาก	4.44	0.68	มาก
3	ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.17	0.84	มาก	4.07	0.86	มาก	4.52	0.64	มากที่สุด
4	การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการติดตามสิ่งของสูญหาย เป็นต้น	4.06	0.86	มาก	3.99	0.87	มาก	4.32	0.73	มาก
5	ความพึงพอใจโดยรวม	3.77	0.97	มาก	3.61	0.97	มาก	4.40	0.66	มาก
6	การบริหารจัดการของสถานีช่วงผู้โดยสารหนาแน่น หรือช่วงเวลาเร่งด่วน	3.55	1.07	มาก	3.37	1.06	ปานกลาง	4.25	0.80	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 17.3 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายของพนักงาน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 หรือร้อยละ 85.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นความถูกต้องในการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.18 หรือร้อยละ 83.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นให้บริการด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.17 หรือร้อยละ 83.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการติดตามสิ่งของสูญหาย เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.06 หรือร้อยละ 81.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.77 หรือร้อยละ 75.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นการบริหารจัดการของสถานีช่วงผู้โดยสารหนาแน่น หรือช่วงเวลาเร่งด่วน เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.55 หรือร้อยละ 71.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 17.4 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	สามารถบริหารจัดการในช่วงที่มีผู้โดยสารที่หนาแน่น หรือในช่วงเวลาเร่งด่วน	25	43.86	25	46.30	-	-
2	มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนมากขึ้น (บางสถานีไม่มีเจ้าหน้าที่เลย)	7	12.28	7	12.96	-	-
3	การให้บริการควรมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	4	7.02	4	7.41	-	-
4	พนักงานควรสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เพื่อให้คำแนะนำนักท่องเที่ยว	4	7.02	1	1.85	3	100.00
5	ปรับปรุงด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสารทุกด้านให้เป็นสากล	4	7.02	4	7.41	-	-
	อื่น ๆ (7 คำตอบ)	13	22.79	13	24.07	-	-
รวม		57	100.00	54	100.00	3	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 17.5 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	4.31	0.80	มาก	4.25	0.83	มาก	4.55	0.64	มากที่สุด
2	ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	3.96	0.99	มาก	3.80	1.00	มาก	4.57	0.63	มากที่สุด
3	ราคาต่อเที่ยวการเดินทาง	3.89	0.95	มาก	3.75	0.97	มาก	4.42	0.66	มาก
4	ความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	3.70	1.07	มาก	3.55	1.09	มาก	4.26	0.79	มาก

* เป็นค่าถ่วงน้ำหนักเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ 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 17.5 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31 หรือร้อยละ 86.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นราคาต่อเที่ยวการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.89 หรือร้อยละ 77.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.70 หรือร้อยละ 74.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 17.6 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ค่าบริการแพงเกินไป เช่น ลดราคาค่าโดยสาร, ลดราคาบัตรรายเดือน, ลดราคาสำหรับผู้ที่ใช้ประจำ, นักศึกษา	61	38.85	60	40.54	1	11.11
2	เพิ่มขบวน หรือรอบการเดินทางให้ถี่ขึ้น ไม่ควรรอนาน เช่น ทุก 5 นาที	41	26.11	37	25.00	4	44.44
3	ขยายเส้นทางการเดินรถ / เพิ่มสถานีให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เช่น สุขุมวิทถึงสุวรรณภูมิ, สุวรรณภูมิถึงสนามบินดอนเมือง และหมอชิต, จุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนประเภทรถเมล์, BTS, MRT และมินิบัส - พญาไท	35	22.29	34	22.97	1	11.11
4	ทำเป็นบัตรรายเดือน / บัตรรายสัปดาห์	4	2.55	4	2.70	-	-
5	เพิ่มโปรโมชั่นในการเดินทางให้กับผู้ใช้บริการเป็นประจำ เช่น มีแบบเหมาราคาจะได้ถูกลง, เที่ยวเดินทาง 30 วัน 40 เที่ยว, ราคาวันละไม่เกิน 60 บาท และส่วนลดในการใช้บริการร้านค้า, ร้านอาหารต่าง ๆ	4	2.55	4	2.70	-	-
	อื่น ๆ (8 คำตอบ)	12	7.65	9	6.10	3	33.33
รวม		157	100.00	148	100.00	9	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 18 ภาพรวมความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ที่	ระดับความพึงพอใจ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	พึงพอใจมาก	805	51.87	625	51.06	180	54.88
2	พึงพอใจปานกลาง	414	26.68	394	32.19	20	6.10
3	พึงพอใจมากที่สุด	270	17.40	143	11.68	127	38.72
4	พึงพอใจน้อย	55	3.54	54	4.41	1	0.30
5	พึงพอใจน้อยที่สุด	8	0.52	8	0.65	-	-
รวม		1,552	100.00	1,224	100.00	328	100.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ		3.82 (S.D. = 0.77)		3.69 (S.D. = 0.76)		4.32 (S.D. = 0.60)	

* 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 18 ภาพรวมความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 หรือร้อยละ 76.40 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69 หรือร้อยละ 73.80 และค่าเฉลี่ย 4.32 หรือร้อยละ 86.40 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 19 ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานีจนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานีที่ใช้บริการ
ในช่วงโมงเร่งด่วน (ถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวไทย)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	เวลา	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	10 นาที	274	22.83
2	15 นาที	187	15.58
3	20 นาที	187	15.58
4	30 นาที	168	14.00
5	5 นาที	99	8.25
6	40 นาที	51	4.25
7	25 นาที	40	3.33
8	45 นาที	31	2.58
9	8 นาที	27	2.25
10	3 นาที	19	1.58
11	60 นาที	19	1.58
	อื่น ๆ (19 คำตอบ)	98	8.19
รวม		1,200	100.00
ประมาณ 18 - 19 นาที			

* คำถามแบบปลายเปิด

จากตารางที่ 19 ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานีจนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานี
ที่ใช้บริการ ในช่วงโมงเร่งด่วน ประมาณ 18 – 19 นาที โดยพบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลา 10 นาที มากที่สุด ร้อยละ 22.83
รองลงมาคือ 15 นาที และ 20 นาที ร้อยละ 15.58 เท่ากัน และ 30 นาที ร้อยละ 14.00

ตารางที่ 20 ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานีจนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานีที่ใช้บริการ
ในช่วงโมงปกติ (ถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวไทย)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	เวลา	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	20 นาที	220	18.30
2	15 นาที	218	18.14
3	10 นาที	184	15.31
4	30 นาที	160	13.31
5	25 นาที	102	8.49
6	40 นาที	70	5.82
7	5 นาที	50	4.16
8	45 นาที	30	2.50
9	50 นาที	24	2.00
10	8 นาที	21	1.75
	อื่น ๆ (22 คำตอบ)	123	10.22
รวม		1,202	100.00
ประมาณ 21 – 22 นาที			

* คำถามแบบปลายเปิด

จากตารางที่ 20 ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานีจนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานี
ที่ใช้บริการ ในช่วงโมงปกติ ประมาณ 21 – 22 นาที โดยพบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลา 20 นาที มากที่สุด ร้อยละ 18.30
รองลงมาคือ 15 นาที ร้อยละ 18.14 และ 10 นาที ร้อยละ 15.31

ตารางที่ 21 กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ต้องการ

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	จัดโปรโมชั่นส่วนลดอัตราค่าโดยสาร / ส่วนลดค่าโดยสารบัตรเติมเงิน, ลด 50 % สำหรับผู้มีรายได้น้อย, โปรโมชั่นบัตรโดยสารราคาพิเศษ/ราคาถูก, มีส่วนลดให้ลูกค้าที่ใช้ประจำ และส่วนลดบัตร Smart pass	170	35.27	157	36.51	13	25.00
2	มีโปรโมชั่นสำหรับบัตรรายวัน/รายเดือน/รายปี/บัตร Smart pass /บัตรเหมา, ลดค่าบริการบัตรรายเดือน / จัดโปรโมชั่นรายเดือน, บัตรเหมาราคาถูก / บัตรเหมาเที่ยว และลดค่าบริการบัตรรายปี	53	11.00	45	10.47	8	15.38
3	จัดกิจกรรมของแจก / ของแลกของรางวัลโดยการสะสมแต้ม / การจัดรายการชิงโชค, เติมเงินแล้วได้คะแนนสะสม, บัตรสมนาคุณต่าง ๆ และสะสมคะแนนเพื่อใช้เป็นส่วนลด	34	7.05	34	7.91	-	-
4	มีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้บริการของแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ โปรโมชั่นต่าง ๆ กิจกรรมต่าง ๆ ความปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อ	30	6.22	22	5.12	8	15.38
5	ควรมีการจัดกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกสถานีให้มากขึ้น เช่น กิจกรรมสนทนาการบนขบวนรถไฟ เช่น เปิดเพลง, กิจกรรมช่วยเหลือสังคม การกุศล	26	5.39	21	4.88	5	9.62
6	จัดกิจกรรมร่วมกับร้านค้า เช่น สามารถนำบัตรโดยสารใช้เป็นส่วนลดราคาสินค้าหรือบริการ สามารถใช้ซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตรต่าง ๆ ได้ เช่น king power, ร้านกาแฟ, ร้านอาหาร	21	4.36	20	4.65	1	1.92

ตารางที่ 21 กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ต้องการ (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7	จัดโปรโมชั่นค่าโดยสารราคาพิเศษในวันพิเศษ เช่น ลดราคา 20 % ในวันสำคัญ วันเทศกาล ต่างๆ วันเด็ก,วันสงกรานต์, วันหยุดราชการ เป็นต้น	21	4.36	21	4.88	-	-
8	ทำเป็น Smart card บัตรเดียวเชื่อม BTS, MRT และ ARL ได้ / จัดโปรโมชั่นร่วมกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ และสามารถใช้บัตรร่วมกันได้	19	3.94	18	4.19	1	1.92
9	จัดโปรโมชั่นนั่งฟรี ในช่วงเทศกาลวันสำคัญ ๆ	14	2.90	14	3.26	-	-
10	พัฒนาการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานให้บริการที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	11	2.28	8	1.86	3	5.77
	อื่น ๆ (30 คำตอบ)	83	17.22	70	16.27	13	24.99
รวม		482	100.00	430	100.00	52	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด นำเสนอเพียง 10 อันดับแรก

ตารางที่ 22 สิ่งที่ควรปรับปรุง

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	รถมีน้อย อยากให้เพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น	234	17.79	220	18.49	14	11.20
2	เพิ่มจำนวนรอบหรือเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถ	180	13.69	169	14.20	11	8.80
3	ปรับปรุงหรือขยายสถานีให้มีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น	104	7.91	97	8.15	7	5.60
4	ปรับปรุงขานชาลา เช่น มีพัดลมระบายอากาศ ไม่ให้ร้อนมาก, ควรมีที่กั้นผู้โดยสารระหว่างรอขึ้นรถเพื่อความปลอดภัย/ที่กันอัตโนมัติ, ควรขยายขานชาลาให้กว้างกว่านี้ และติดแอร์ที่ขานชาลา/ติดเครื่องฟอกอากาศ	89	6.77	88	7.39	1	0.80
5	มีระบบการเดินรถที่ตรงต่อเวลา เพื่อไม่ให้ผู้โดยสารรอนาน, ปรับปรุงเวลาการเดินรถให้มีมาตรฐาน เพื่อผู้โดยสารมาทันเวลาไม่ตกเครื่อง	72	5.48	65	5.46	7	5.60
6	พัฒนา/ปรับปรุงสภาพรถ ระบบการทำงาน และรางรถไฟให้มีคุณภาพอยู่เสมอ เช่น ตรวจสอบสภาพรถก่อนนำออกมาใช้งาน และสุขอนามัยภายในรถให้มีความสะอาด ปราศจากขยะ ไร้กลิ่นอับ	61	4.64	58	4.87	3	2.40
7	มีเครื่องปรับอากาศทุกสถานีและปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมกับสภาพอากาศทั้งในสถานีและบนรถไฟฟ้า	49	3.73	46	3.87	3	2.40
8	ปรับเปลี่ยนวิธีการจำหน่ายบัตรให้มีความสะดวก รวดเร็วกว่าเดิม เช่น สามารถซื้อบัตรโดยสารด้วยบัตรเครดิตได้, เพิ่มตู้จำหน่ายบัตรโดยสาร / เพิ่มช่องจำหน่ายบัตรโดยสาร, เพิ่มพนักงานให้เพียงพอต่อการบริการ, ตู้จำหน่ายบัตรใช้งานได้ดี และทอนเป็นธนบัตรได้, ตู้แลกเหรียญใช้งานได้ดี และเพิ่มช่องแลกเหรียญ	45	3.42	38	3.19	7	5.60

ตารางที่ 22 สิ่งที่ต้องปรับปรุง (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9	ปรับปรุงด้านพนักงาน และการบริการของพนักงาน, การบริการที่ดี เป็นมิตรกับประชาชน มีความสุภาพ อ่อนน้อม มีน้ำใจ, การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ทุกสถานการณ์ และรวดเร็ว และเพิ่มเติมความรู้ด้านภาษาให้กับพนักงานเพื่อใช้ในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ	44	3.35	36	3.03	8	6.40
10	อยากให้มีการจัดระเบียบการใช้บริการ / มีการจัดระเบียบคิวการเข้า - ออกรถไฟฟ้า เพื่อความเป็นระเบียบและไม่แออัดมากเกินไป	39	2.97	38	3.19	1	0.80
	อื่น ๆ (50 คำตอบ)	398	30.30	335	28.10	63	50.40
รวม		1,315	100.00	1,190	100.00	125	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด นำเสนอเพียง 10 อันดับแรก

ผลการสำรวจผู้ไม่ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 คน

ข้อมูลทั่วไป		ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	102	45.95	74	43.27	28	54.90
	หญิง	120	54.05	97	56.73	23	45.10
สัญชาติ	ชาวไทย	171	77.03	171	100.00	-	-
	ชาวต่างชาติ	51	22.97	-	-	51	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	19	8.56	19	11.11	-	-
	21 – 25 ปี	30	13.51	21	12.28	9	17.65
	26 – 30 ปี	44	19.82	33	19.30	11	21.57
	31 – 40 ปี	69	31.08	50	29.24	19	37.25
	41 – 50 ปี	40	18.02	34	19.88	6	11.76
	มากกว่า 50 ปี	20	9.01	14	8.19	6	11.76
ระดับการศึกษา							
	ประถมศึกษา	2	0.90	2	1.17	-	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	7	3.15	7	4.09	-	-
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	17	7.66	16	9.36	1	1.96
	ปวส. / อนุปริญญา	22	9.91	15	8.77	7	13.73
	ปริญญาตรี	133	59.91	103	60.23	30	58.82
	สูงกว่าปริญญาตรี	41	18.47	28	16.37	13	25.49

ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ							
	นักเรียน นักศึกษา	33	14.86	27	15.79	6	11.76
	พนักงานบริษัท	67	30.18	40	23.39	27	52.94
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	54	24.32	47	27.49	7	13.73
	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	30	13.51	23	13.45	7	13.73
	รับจ้างทั่วไป	28	12.61	26	15.20	2	3.92
	แม่บ้าน	1	0.45	1	0.58	-	-
	อาชีพอิสระ	2	0.90	-	-	2	3.92
	รับจ้าง ลูกจ้าง	7	3.15	7	4.09	-	-
รายได้ต่อเดือน							
	น้อยกว่า 15,000 บาท	53	23.87	52	30.41	1	1.96
	15,001 - 30,000 บาท	96	43.24	89	52.05	7	13.73
	30,001 - 45,000 บาท	25	11.26	18	10.53	7	13.73
	45,001 - 60,000 บาท	13	5.86	3	1.75	10	19.61
	60,001 - 75,000 บาท	20	9.01	4	2.34	16	31.37
	มากกว่า 75,000 บาท	15	6.76	5	2.92	10	19.61

ตารางที่ 23.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ จำนวน 51 คน

ข้อมูลทั่วไป		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ
สัญชาติ	จีน	7	13.73
	เกาหลีใต้	7	13.73
	ญี่ปุ่น	6	11.76
	อังกฤษ	3	5.88
	ฝรั่งเศส	3	5.88
	เม็กซิโก	3	5.88
	อื่น ๆ (15 ประเทศ)	22	9.90
เหตุผลในการเดินทางเข้าประเทศไทย			
	ท่องเที่ยว	41	80.39
	ติดต่อธุรกิจ	10	19.61

จากตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 222 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน ร้อยละ 54.05 และเพศชาย จำนวน 102 คน ร้อยละ 45.95 เป็นชาวไทย จำนวน 171 คน ร้อยละ 77.03 และชาวต่างชาติ จำนวน 51 คน ร้อยละ 22.97 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 31.08 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 19.82 และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 18.02 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 59.91 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.47 และปวส. / อนุปริญญา ร้อยละ 9.91 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 30.18 รองลงมาคือข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 24.32 และนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 14.86 มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 43.24 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 23.87 และระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท ร้อยละ 11.26 กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยว ร้อยละ 80.39 และเพื่อติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 19.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 สื่อที่ใช้ในการติดตามข้อมูล

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ประเภทสื่อ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เฟซบุ๊ก	387	30.81	316	33.05	71	23.67
2	โทรทัศน์	298	23.73	264	27.62	34	11.33
	ช่อง 3 (HD)	38	22.22	38	25.17	-	-
	ช่อง 7 (HD)	18	10.53	18	11.92	-	-
	ช่อง One HD	12	7.02	12	7.95	-	-
	ช่องอื่น ๆ (16 คำตอบ)	103	60.20	83	54.96	20	100.00
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	127		113		14	
3	ทวิตเตอร์	149	11.86	82	8.58	67	22.33
4	อินเทอร์เน็ต / เว็บไซต์ข่าว	116	9.24	79	8.26	37	12.33
	www.sanook.com	7	10.77	7	15.22	-	-
	www.cnn.com	5	7.69	4	8.70	1	5.26
	www.thairath.co.th	4	6.15	4	8.70	-	-
	อื่น ๆ (11 คำตอบ)	49	75.41	31	67.40	18	94.72
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	51		33		18	
5	อินสตาแกรม	108	8.60	68	7.11	40	13.33
6	แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ	70	5.57	52	5.44	18	6.00
	Line	14	33.33	10	32.26	4	36.36
	Thairath	4	9.52	3	9.68	1	9.09
	อื่น ๆ (5 คำตอบ)	24	57.14	18	58.08	6	54.55
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	28		21		7	
7	หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร	50	3.98	37	3.87	13	4.33
	ไทยรัฐ	9	28.13	9	34.62	-	-
	เดลินิวส์	5	15.63	5	19.23	-	-
	ข่าวสด	1	3.13	1	3.85	-	-
	ไม่ระบุ	17	53.13	11	42.31	6	100.00
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	18		11		7	

ตารางที่ 24 สื่อที่ใช้ในการติดตามข้อมูลข่าวสาร (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ประเภทสื่อ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8	วิทยุ	45	3.58	45	4.71	-	-
	105.50 Mhz.	3	10.34	3	10.34	-	-
	95.50 Mhz.	2	6.90	2	6.90	-	-
	97.50 Mhz.	2	6.90	2	6.90	-	-
	103.50 Mhz.	2	6.90	2	6.90	-	-
	อื่น ๆ (8 คำตอบ)	20	68.98	20	68.98	-	-
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	16		16			
9	บล็อกข่าว	31	2.47	11	1.15	20	6.67
	Thairath	1	4.76	1	10.00	-	-
	Nation	1	4.76	1	10.00	-	-
	ไม่ระบุ	19	90.48	8	80.00	11	100.00
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	10		1		9	
*	อื่น ๆ	2	0.16	2	0.21	-	-
รวม		1,256	100.00	956	100.00	300	100.00

* คำถามแบบให้เรียงลำดับ

** ข้อมูล “ไม่แสดงความคิดเห็น” แสดงเพียงจำนวน แต่ไม่นำมาคำนวณร้อยละ

*** อื่น ๆ คือ รวมที่ไม่ได้ระบุ

จากตารางที่ 24 สื่อที่ใช้ในการติดตามข้อมูลข่าวสารมากที่สุดคือ เฟซบุ๊ก ร้อยละ 30.81
รองลงมาคือ โทรทัศน์ ร้อยละ 23.73 (ติดตามผ่านช่อง 3 HD มากที่สุด) และทวิตเตอร์ ร้อยละ 11.86

เมื่อพิจารณาตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติ ติดตาม
ข้อมูลข่าวสารผ่าน เฟซบุ๊ก มากที่สุดเช่นกัน

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ตารางที่ 25 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	พฤติกรรม	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เคยใช้	157	70.72	118	69.01	39	76.47
2	เคยใช้ แต่ตอนนี้ไม่ใช้บริการแล้ว	57	25.68	45	26.32	12	23.53
3	เคยใช้ และปัจจุบันยังใช้บริการอยู่	8	3.60	8	4.68	-	-
	รวม	222	100.00	171	100.00	51	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 25 พฤติกรรมใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 70.72 รองลงมาคือ เคยใช้ บริการ แต่ตอนนี้ไม่ใช้บริการแล้ว ร้อยละ 25.68 และเคยใช้ และปัจจุบันยังใช้บริการอยู่ เพียงร้อยละ 3.60

ตารางที่ 26 เหตุผลที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	เหตุผล	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง	181	53.55	143	55.21	38	48.10
2	มีทางเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น	68	20.12	40	15.44	28	35.44
	แท็กซี่	24	32.43	11	25.00	13	43.33
	รถประจำทาง	9	12.16	9	20.45	-	-
	รถไฟฟ้าบีทีเอส	5	6.76	3	6.82	2	6.67
	รถยนต์ส่วนตัว	3	4.05	3	6.82	-	-
	รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง	1	1.35	1	2.27	-	-
	รถไฟฟ้าเอ็มอาร์ที	1	1.35	1	2.27	-	-
	ไม่ระบุ	31	41.89	16	36.36	15	50.00
3	การเดินทางเข้าใช้บริการไม่สะดวก	40	11.83	30	11.58	10	12.66
4	ไม่รู้ข้อมูลการให้บริการ เช่น สถานี ขั้นตอนการให้บริการ	18	5.33	16	6.18	2	2.53
5	การเชื่อมโยงกับระบบขนส่งประเภทอื่น	9	2.66	9	3.47	-	-
6	ราคาไม่เหมาะสม	7	2.07	6	2.32	1	1.27
7	รอนาน	6	1.78	6	2.32	-	-
8	ตารางเวลาเดินรถไม่แน่นอน	4	1.18	4	1.54	-	-
9	เวลา (05.30-24.00 น.) ให้บริการไม่เหมาะสม	2	0.59	2	0.77	-	-
10	รู้สึกไม่มั่นใจในความปลอดภัยของการให้บริการ	2	0.59	2	0.77	-	-
*	อื่น ๆ	1	0.30	1	0.39	-	-
	รวม	338	100.00	259	100.00	79	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 26 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือเส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง มากที่สุด ร้อยละ 53.55 รองลงมาคือมีทางเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น ร้อยละ 20.12 (โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด) และการเดินทางเข้าใช้บริการไม่สะดวก ร้อยละ 11.83

เมื่อพิจารณาตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง พบว่าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีเหตุผลที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือเส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง มากที่สุด เช่นกัน

ตารางที่ 27 ประโยชน์ของการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ต่อนักท่องเที่ยว หรือ

ผู้เดินทางระหว่างในเมือง กับ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

(หน่วย : คน)

ที่	ประโยชน์	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มาก	145	67.76	114	69.94	31	60.78
2	มากที่สุด	42	19.63	23	14.11	19	37.25
3	ไม่มีประโยชน์เลย	23	10.75	22	13.50	1	1.96
4	น้อย	2	0.93	2	1.23	-	-
5	น้อยที่สุด	2	0.93	2	1.23	-	-
รวม		214	100.00	163	100.00	51	100.00
ค่าเฉลี่ย		4.04 (S.D. = 0.65)		3.94 (S.D. = 0.66)		4.35 (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 27 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประโยชน์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่มีต่อนักท่องเที่ยว หรือนักเดินทางระหว่างในเมือง กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมีประโยชน์มาก ค่าเฉลี่ย 4.04 หรือร้อยละ 80.80 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับมีประโยชน์มาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 หรือร้อยละ 78.80 และ ค่าเฉลี่ย 4.35 หรือร้อยละ 87.00 ตามลำดับ)

ตารางที่ 28 พฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คน)

ที่	พฤติกรรมการรับรู้	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เคย	123	57.48	90	55.21	33	64.71
2	เคยรับรู้ โดยรับรู้จากสื่อ	91	42.52	73	44.79	18	35.29
	การบอกกล่าวจากเพื่อน หรือคนรู้จัก	176	17.10	142	17.25	34	16.50
	อินเทอร์เน็ต	172	16.72	156	18.96	16	7.77
	สื่อโทรทัศน์/ดิจิทัล	160	15.55	141	17.13	19	9.22
	จอโทรทัศน์ภายในสถานี	148	14.38	111	13.49	37	17.96
	ป้ายประชาสัมพันธ์ในสนามบิน	131	12.73	81	9.84	50	24.27
	เฟซบุ๊ก	121	11.76	102	12.39	19	9.22
	ทวิตเตอร์	61	5.93	41	4.98	20	9.71
	หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	28	2.72	28	3.40	-	-
	บล็อกข่าว	23	2.24	12	1.46	11	5.34
	อื่น ๆ	9	0.87	9	1.09	-	-
รวม		214	100.00	163	100.00	51	100.00

* เป็นคำถามให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

** ช่องทางที่ทำให้รับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นคำถามให้เรียงลำดับ

จากตารางที่ 28 พฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยรับรู้ มากที่สุด ร้อยละ 57.48 และเคยรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ร้อยละ 42.52 (โดยส่วนใหญ่รับรู้จากการบอกกล่าวจากเพื่อน หรือคนรู้จัก มากที่สุด)

โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติไม่เคยรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 55.21 และร้อยละ 64.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ความสนใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หากมีการขยายเส้นทาง

(หน่วย : คน)

ที่	ความสนใจ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เฉย ๆ	122	57.01	95	58.28	27	52.94
2	สนใจ	83	38.79	59	36.20	24	47.06
3	ไม่สนใจ	9	4.21	9	5.52	-	-
รวม		214	100.00	163	100.00	51	100.00

* เป็นคำถามให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

ตารางที่ 29.1 เส้นทางที่สนใจใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทาง

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	เส้นทาง	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	บางเขน (ม.เกษตร, สะพานใหม่)	7	14.58	7	14.89	-	-
2	ดอนเมือง (สนามบินดอนเมือง, ถ.วิภาวดี)	5	10.42	5	10.64	-	-
3	มีนบุรี	5	10.42	5	10.64	-	-
4	จังหวัดนนทบุรี (บางบัวทอง, บางใหญ่, ปากเกร็ด, เมืองทองธานี, แคราย, บางกรวย, สนามบินน้ำ)	5	10.42	5	10.64	-	-
5	รังสิต	3	6.26	2	4.26	1	100.00
6	ปทุมวัน (สยามพารากอน)	2	4.18	2	4.26	-	-
7	จตุจักร	2	4.18	2	4.26	-	-
8	บางกะปิ	2	4.18	2	4.26	-	-
*	อื่น ๆ (17 คำตอบ)	17	35.36	17	36.21	-	-
รวม		48	100.00	47	100.00	1	100.00

* เป็นคำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 29.2 เหตุผลที่ไม่สนใจใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทางการให้บริการ

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ราคาแพง	2	33.33	2	33.33	-	-
2	ไม่ได้ใช้ เป็นเส้นทางหลักในการเดินทาง	1	16.67	1	16.67	-	-
3	มีทางเลือกใช้บริการรถอื่น ๆ แทน เช่น รถแท็กซี่, รถเช่า	1	16.67	1	16.67	-	-
4	นาน ๆ ใช้	1	16.67	1	16.67	-	-
5	ช้า รอนาน	1	16.67	1	16.67	-	-
	รวม	4	100.00	4	100.00	-	-

* เป็นคำถามแบบปลายเปิด

จากตารางที่ 29 29.1 และ 29.2 พบว่าความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หากมีการขยายเส้นทาง ส่วนใหญ่รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 57.01 รองลงมาคือสนใจ ร้อยละ 38.79 และ ไม่สนใจ ร้อยละ 4.21 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติมีความสนใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เส้นทางที่กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในการใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทาง มากที่สุด คือ บางเขน (ม.เกษตร, สะพานใหม่) มากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจใช้บริการ ถึงแม้ว่าจะมีการขยายเส้นทาง ให้เหตุผลว่า ราคาแพง

ตารางที่ 30 โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ใช่ เนื่องจาก	168	78.50	122	74.85	46	90.20
	ประหยัดเวลาในการเดินทาง หลีกเลียงรถติดได้/ สะดวกรวดเร็ว	48	42.86	44	43.56	4	36.36
	สะดวกสบายดี ชอบ	44	39.29	41	40.59	3	27.27
	บางโอกาสอาจจำเป็น เช่น ถ้าต้องเดินทางไปสนามบิน	6	5.36	5	4.95	1	9.09
	ราคามีความเหมาะสม	4	3.57	1	0.99	3	27.27
	อยากลองใช้บริการ	3	2.68	3	2.97	-	-
	สามารถกะเวลาในการเดินทางได้	2	1.79	2	1.98	-	-
	ไม่ต้องกังวลเรื่องที่จะจอดรถ	2	1.79	2	1.98	-	-
	สะดวกในการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ	1	0.89	1	0.99	-	-
	ปลอดภัยดี (Safety)	1	0.89	1	0.99	-	-
	มีสถานีใกล้บ้าน	1	0.89	1	0.99	-	-
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	56		21		35	
2	ไม่ใช่ เนื่องจาก	46	21.50	41	25.15	5	9.80
	ไม่สนใจ เพราะมีทางเลือกอื่นที่สะดวกกว่า เช่น รถสาธารณะอื่นๆ, แท็กซี่	6	31.58	6	33.33	-	-
	ไม่ตรงกับเส้นทางที่ต้องใช้บริการ / ไม่ได้ใช้เส้นทางนั้น	5	26.32	5	27.78	-	-
	ไม่ได้เดินทางบ่อยๆ / ไม่มีความจำเป็น	2	10.53	2	11.11	-	-
	ไม่สะดวก ไม่รู้ข้อมูล ขึ้นไม่เป็น	2	10.53	2	11.11	-	-
	มีรถส่วนตัว	2	10.53	1	5.56	1	100.00
	ราคาค่าโดยสารแพง	1	5.26	1	5.56	-	-
	รอนาน	1	5.26	1	5.56	-	-
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	27		23		4	
	รวม	214	100.00	163	100.00	51	100.00

* เป็นคำถามให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

** ข้อมูล “ไม่แสดงความคิดเห็น” แสดงเพียงจำนวน แต่ไม่นำมาคำนวณร้อยละ

จากตารางที่ 30 โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า หากมีโอกาสกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการ มากถึงร้อยละ 78.50 (เนื่องจากประหยัดเวลาในการเดินทาง หลีกเสี่ยงรถติดได้/ สะดวกรวดเร็ว) และไม่ใช้บริการ ร้อยละ 21.50 (เนื่องจากมีทางเลือกอื่นที่สะดวกกว่า เช่น รถสาธารณะอื่น ๆ, แท็กซี่)

เมื่อพิจารณาตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ หากมีโอกาสจะใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์มากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 31 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1	เป็นระบบขนส่งที่ช่วยให้การเดินทางไปท่าอากาศยานสะดวกรวดเร็ว	3.87	1.03	มาก	3.83	1.10	มาก	4.00	0.72	มาก
2	เป็นทางเลือกในการให้บริการขนส่งสาธารณะ	3.47	1.36	ปานกลาง	3.50	1.33	ปานกลาง	3.37	1.46	ปานกลาง
3	เป็นระบบขนส่งมวลชนที่รองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก	3.44	1.29	ปานกลาง	3.38	1.32	ปานกลาง	3.63	1.18	มาก
4	เป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่ทันสมัย	3.42	1.30	ปานกลาง	3.28	1.39	ปานกลาง	3.86	0.83	มาก
5	เป็นระบบขนส่งมวลชนที่น่าสนใจ	3.33	1.42	ปานกลาง	3.22	1.45	ปานกลาง	3.69	1.26	มาก
6	เป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความปลอดภัย	3.16	1.47	ปานกลาง	3.03	1.51	ปานกลาง	3.57	1.27	มาก
7	เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน	3.06	1.48	ปานกลาง	2.93	1.52	ปานกลาง	3.49	1.26	ปานกลาง
8	เป็นองค์กรที่ทันสมัยในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน	3.05	1.48	ปานกลาง	2.95	1.49	ปานกลาง	3.37	1.43	ปานกลาง
9	เป็นระบบขนส่งอันดับแรกที่ใช้เมื่อเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.01	1.49	ปานกลาง	2.93	1.48	ปานกลาง	3.27	1.48	ปานกลาง
10	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	2.94	1.40	ปานกลาง	2.91	1.39	ปานกลาง	3.02	1.46	ปานกลาง
	ภาพรวม	3.28	1.40	ปานกลาง	3.20	1.43	ปานกลาง	3.53	1.28	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 31 ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 หรือร้อยละ 65.60

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 1 ประเด็น โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือประเด็นเป็นระบบขนส่งที่ช่วยให้การเดินทางไปท่าอากาศยานสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.87 หรือร้อยละ 77.40 และมีประเด็นที่เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 9 ประเด็น ได้แก่ประเด็นเป็นทางเลือกในการให้บริการขนส่งสาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.47 หรือร้อยละ 69.40 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่รองรับผู้ให้บริการจำนวนมาก ค่าเฉลี่ย 3.44 หรือร้อยละ 68.80 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.42 หรือร้อยละ 68.40 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่น่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.33 หรือร้อยละ 66.60 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.16 หรือร้อยละ 63.20 ประเด็นเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.06 หรือร้อยละ 61.20 ประเด็นเป็นองค์กรที่ทันสมัยในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.05 หรือร้อยละ 61.00 ประเด็นเป็นระบบขนส่งอันดับแรกที่ใช้เมื่อเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ค่าเฉลี่ย 3.01 หรือร้อยละ 60.20 และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.94 หรือร้อยละ 58.80

ตารางที่ 32 สิ่งที่คาดหวัง หรือ ต้องการ จากระบบรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	พัฒนาเส้นทางการเดินรถ คือ มีการขยายเส้นทาง / เพิ่มเส้นทางการเดินรถให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้น	29	21.48	28	22.05	1	12.50
2	ความรวดเร็วในการเดินทาง	16	11.85	14	11.02	2	25.00
3	การคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป / ราคาถูกลง	16	11.85	13	10.24	3	37.50
4	ระบบความปลอดภัยดี	14	10.37	13	10.24	1	12.50
5	ความตรงต่อเวลาไม่รอนาน	12	8.89	12	9.45	-	-
6	เพิ่มความเร็วในการปล่อยรถให้เร็วขึ้น เพื่อลดเวลาในการรอรถ / เพิ่มเที่ยวหรือรอบการเดินรถ	10	7.41	10	7.87	-	-
7	เพิ่มจำนวนขบวนรถ หรือเพิ่มโบกี้ให้ยาวขึ้น เพราะคนแน่นมาก / ขบวนรถไฟมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในเวลาเร่งด่วน	7	5.19	7	5.51	-	-
8	สถานีมีทางเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ	6	4.44	5	3.94	1	12.50
9	ความสะดวกสบายต่อการเข้าใช้	5	3.70	5	3.94	-	-
	อื่น ๆ (11 คำตอบ)	20	14.82	20	15.74	-	-
รวม		135	100.00	127	100.00	8	100.00

ตารางที่ 33 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้เร็วขึ้น เพื่อลดเวลาในการรอรถ / เพิ่มเที่ยวหรือรอบการเดินรถ	18	16.98	13	13.40	5	55.56
2	ระบบความปลอดภัยดี	16	15.09	16	16.49	-	-
3	พัฒนาเส้นทางการเดินรถ คือ มีการขยายเส้นทาง / เพิ่มเส้นทางการเดินรถให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้น	15	14.15	13	13.40	2	22.22
4	ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ มากขึ้น	10	9.43	10	10.31	-	-
5	ปรับปรุงให้มีสถานีมากขึ้น	9	8.49	9	9.28	-	-
6	การคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป / ราคาถูกลง	7	6.60	7	7.22	-	-
7	ความรวดเร็วในการเดินทาง	5	4.72	5	5.15	-	-
8	ความตรงต่อเวลาไม่รอนาน	4	3.77	4	4.12	-	-
9	สถานีมีทางเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ	4	3.77	3	3.09	1	11.11
10	ปรับปรุงสภาพรถให้ดีขึ้น มีพื้นที่เพียงพอสำหรับวางสัมภาระ ประตูปิด-เปิด ไม่ควรมีเสียงดังมาก ใช้งานได้ดี และมีสีสดใสดูใหม่มองเห็นได้แต่ไกล	4	3.77	4	4.12	-	-
	อื่น ๆ (8 คำตอบ)	14	13.20	13	13.39	1	11.11
รวม		106	100.00	97	100.00	9	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

สรุปผลและอภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) ประจำปี 2562 ครั้งที่ 1 แบ่งกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงบริการเป็นไปตามมาตรฐานสากล และนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ นำเสนอต่อ รฟพท. เพื่อใช้ในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการ และเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนา การดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ โดยดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 2 – 16 กุมภาพันธ์ 2562 สรุปผลการสำรวจดังนี้

กลุ่มผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 1,552 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 904 คน ร้อยละ 58.25 และเพศชาย จำนวน 648 คน ร้อยละ 41.75 เป็นชาวไทย จำนวน 1,224 คน ร้อยละ 78.87 และชาวต่างชาติ จำนวน 328 คน ร้อยละ 21.13 มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี มากที่สุด ร้อยละ 23.78 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 16.69 และอายุระหว่าง 36 - 40 ปี ร้อยละ 11.73 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 66.34 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.99 และมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 9.07 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด ร้อยละ 47.71 รองลงมาคือ นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 16.34 และค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 14.05 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 42.16 รองลงมาคือน้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 26.80 และระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท ร้อยละ 14.38

กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว ร้อยละ 81.40 (โดยเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย 1 ครั้ง มากที่สุด) รองลงมาคือเพื่อทำงานหรือติดต่อธุรกิจในประเทศไทย ร้อยละ 12.80 (ส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย) ท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 4.88 และศึกษาต่อ ร้อยละ 0.91

กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากที่สุด ร้อยละ 25.27 รองลงมาคือจอโทรทัศน์ภายในสถานี ร้อยละ 17.26 และเฟซบุ๊ก ร้อยละ 15.53

พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย พบว่าส่วนใหญ่จะใช้บริการ 2 ครั้ง ร้อยละ 19.77 รองลงมาคือใช้บริการ 10 ครั้ง ร้อยละ 17.08 และใช้บริการ 1 ครั้ง ร้อยละ 15.28

ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการเฉพาะวันจันทร์ – ศุกร์ มากที่สุด ร้อยละ 35.21 รองลงมาคือ การใช้บริการเฉพาะบางโอกาส ร้อยละ 33.33 (โดยใช้เพื่อเดินทางไปทำธุระมากที่สุด) ช่วงเวลา 16.01 - 18.00 น. เป็นช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 19.10 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 05.30 – 08.00 น. ร้อยละ 18.09 และช่วงเวลา 08.01 - 10.00 น. ร้อยละ 15.72

กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เลือกใช้บัตรโดยสารประเภทเหรียญโดยสาร (TOKEN) มากที่สุด ร้อยละ 63.21 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีการใช้เหรียญโดยสาร (TOKEN) มากถึงร้อยละ 88.11 ในขณะที่ชาวไทยเลือกใช้เหรียญโดยสาร ร้อยละ 56.54 และใช้บัตรโดยสารประเภทเติมเงิน (SMART PASS) ร้อยละ 36.40 ส่วนใหญ่ใช้เป็นบัตรบุคคลทั่วไป มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีการซื้อเหรียญโดยสารในการใช้บริการ จากตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ มากที่สุด ร้อยละ 85.52 และซื้อจากเจ้าหน้าที่ประจำห้องจำหน่าย ร้อยละ 14.48 ส่วนใหญ่ใช้เป็นบัตรบุคคลทั่วไป มากที่สุด

วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย คือเพื่อเดินทางไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พัก มากที่สุด ร้อยละ 41.88 ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการเพื่อใช้บริการสนามบิน มากที่สุด ร้อยละ 49.39

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ร้อยละ 48.13 รองลงมาคือ มีระบบเชื่อมต่อขนส่งประเภทอื่น ร้อยละ 20.22 และใช้บริการเข้า – ออกสนามบิน ร้อยละ 16.17 กลุ่มตัวอย่างชาวไทยส่วนใหญ่ เลือกใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะ เช่น แท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถสองแถว เป็นต้น เพื่อเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในขณะที่ชาวต่างชาติ จะเดินเท้าเพื่อเข้าใช้บริการมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ ร้อยละ 62.89 และมีเพียงร้อยละ 37.11 ที่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ

ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ **รถมาช้ารอนาน / รถมาไม่ตรงเวลาต้องรอนาน / รถมาล่าช้า** วิธีการแก้ไขของกลุ่มตัวอย่างคือรอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น / เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป, ทำใจรอนานกว่ารถจะวิ่งได้ หรือมีเจ้าหน้าที่มาซ่อม / รอนานกว่าจะได้รับการแก้ไข, เปลี่ยนเส้นทาง / เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการคือ ควรเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มีมากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน, เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อ

จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ และควรมีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีขึ้นก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหาในระบบไฟฟ้าขัดข้อง / บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ

ปัญหาที่พบบรองลงมาคือ รถไฟเสียระบบไฟฟ้าขัดข้อง / รถไฟเกิดปัญหาหยุดรถ หรือ เสียระหว่างกำลังเดินรถ เช่น ไฟดับ / ไฟฟ้าตก ทำให้ต้องลงก่อนถึงสถานีที่ต้องการ

วิธีการแก้ไขของกลุ่มตัวอย่างคือรอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น / เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป, ทำใจรอจนกว่ารถจะวิ่งได้ หรือมีเจ้าหน้าที่มาซ่อม / รอจนกว่าจะได้รับการแก้ไข และเปลี่ยนเส้นทาง/ เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการคือควรเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้ รถให้มีมากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน, เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ และควรมีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีขึ้นก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหาในระบบไฟฟ้าขัดข้อง / บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ

และ รถน้อยมีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน

วิธีการแก้ไขของกลุ่มตัวอย่างคือรอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น / เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป, เปลี่ยนเส้นทาง / เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น และเปลี่ยนสถานีโดยย้อนกลับไปยังสถานีก่อนหน้านี้ หรือ สถานีที่มีคนน้อย หรือสถานีแรก เพื่อจะได้ใช้บริการได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการคือควรเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้ รถให้มีมากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน, เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ และควรปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น / ปรับปรุงการบริการให้ได้มาตรฐาน / บริหารจัดการให้ดีขึ้น

การรับรู้ และ ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์
อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 หรือร้อยละ 82.40 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.47 หรือร้อยละ 89.40 และค่าเฉลี่ย 4.04 หรือร้อยละ 80.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.16 หรือร้อยละ 83.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

(กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.48 หรือร้อยละ 89.60 และค่าเฉลี่ย 4.09 หรือร้อยละ 81.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือ ด้านการรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 4.07 หรือร้อยละ 81.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 89.00 และค่าเฉลี่ย 3.98 หรือร้อยละ 79.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การรับรู้ด้านความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีร้อยละของการรับรู้ เรื่องมีสัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า มากที่สุด ร้อยละ 96.13 รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา ร้อยละ 93.11 มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และบนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 81.89 มีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี ร้อยละ 80.28 และมีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ ร้อยละ 79.06

ความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นสัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 หรือร้อยละ 84.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นการประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา ค่าเฉลี่ย 4.21 หรือร้อยละ 84.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ย 4.16 หรือร้อยละ 83.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี ค่าเฉลี่ย 4.15 หรือร้อยละ 83.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.13 หรือร้อยละ 82.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.11 หรือร้อยละ 82.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือควรติดตั้ง Platform Screen Doors / มีที่กันตรงชานชาลา ช่องว่างระหว่างรถไฟกับชานชาลา ร้อยละ 34.29

การรับรู้ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีร้อยละของการรับรู้ เรื่องการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี มากที่สุด ร้อยละ 93.17 รองลงมาคือความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น ร้อยละ 87.82 มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ร้อยละ 83.70 และตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ ร้อยละ 76.48

ความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเห็นการมีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.17 หรือร้อยละ 83.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.08 หรือร้อยละ 81.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ และประเด็นการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี ค่าเฉลี่ย 4.07 หรือร้อยละ 81.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เท่ากัน และประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.97 หรือร้อยละ 79.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยให้ดีขึ้น เช่น เพิ่มจุดดูแลรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี, มีการตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสารให้รัดกุม, เจ้าหน้าที่ตรวจตราความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด, ควบคุมจำนวนผู้โดยสารไม่ให้มากเกินไป และบอกกล่าวผู้โดยสารที่ไม่ชอบเดินเข้าด้านใน, เวลารถไฟเสียไม่ยากให้คนลงเดินบนรางรถไฟ, ควรมีระบบตรวจสอบวัตถุระเบิดไว้ใช้งาน และการตรวจคัดกรองการเข้าออก ร้อยละ 37.36

การรับรู้ และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 3.91 หรือร้อยละ 78.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.31 หรือร้อยละ 86.20 และค่าเฉลี่ย 3.82 หรือร้อยละ 76.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.98 หรือร้อยละ 79.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.36 หรือร้อยละ 87.20 และค่าเฉลี่ย 3.89 หรือร้อยละ 77.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือด้านบัตรโดยสารและการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.88 หรือร้อยละ 77.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.22 หรือร้อยละ 84.40 และค่าเฉลี่ย 3.79 หรือร้อยละ 75.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.29 หรือร้อยละ 85.80 และค่าเฉลี่ย 3.74 หรือร้อยละ 74.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การรับรู้ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีร้อยละของการรับรู้ เรื่องบันไดเลื่อน มากที่สุด ร้อยละ 98.58 รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์เรื่องตั๋วจำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ ร้อยละ 97.55 ความสะอาดภายในสถานี ร้อยละ 97.16 ความสะอาดภายในขบวนรถ ร้อยละ 97.10 ลิฟต์โดยสาร ร้อยละ 96.33 การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ ร้อยละ 94.07 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ร้อยละ 82.41 และแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail link Real-time Application) ร้อยละ 56.25

ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นความสะอาดภายในสถานี มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.19 หรือร้อยละ 83.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นความสะอาดภายในขบวนรถ ค่าเฉลี่ย 4.16 หรือร้อยละ 83.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.02 หรือร้อยละ 80.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นบันไดเลื่อน และความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.98 หรือร้อยละ 79.60 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นตั๋วจำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ (ความสะดวกในการใช้บริการตั๋วจำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ มีความพึงพอใจมากที่สุด) ค่าเฉลี่ย 3.94 หรือร้อยละ 78.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นลิฟต์โดยสาร ค่าเฉลี่ย 3.92 หรือร้อยละ 78.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail link Real-time Application) ค่าเฉลี่ย 3.80 หรือร้อยละ 76.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือตรวจเช็คตู้จำหน่ายบัตรให้ใช้งานได้ทุกตู้ และเพิ่มตู้จำหน่ายบัตรที่รับได้ทุกเหรียญ ธนบัตร/ถอนเงิน ร้อยละ 26.67

การรับรู้ด้านบัตรโดยสารและการตลาด พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีร้อยละของการรับรู้เรื่องส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น มากที่สุด ร้อยละ 58.63 รองลงมาคือกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล ร้อยละ 49.42 สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่ ร้อยละ 49.29 และกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน ร้อยละ 47.68

ความพึงพอใจต่อด้านบัตรโดยสารและการตลาด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.92 หรือร้อยละ 78.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นส่วนลดของ

บัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.91 หรือร้อยละ 78.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน ค่าเฉลี่ย 3.89 หรือร้อยละ 77.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.85 หรือร้อยละ 77.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล ค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ ร้อยละ 24.79

การรับรู้ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีร้อยละของการรับรู้ เรื่องการประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ ถูกต้อง มากที่สุด ร้อยละ 92.85 รองลงมาคือป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟในสถานี ร้อยละ 92.14 การประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/เหตุการณ์ไม่ปกติ ร้อยละ 85.76 (โดยมีการรับรู้บนสถานีมากที่สุด) ป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ ร้อยละ 84.92 การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 76.87 และป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด ร้อยละ 71.52

ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟในสถานี มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.00 หรือร้อยละ 80.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นการประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.97 หรือร้อยละ 79.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.95 หรือร้อยละ 79.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.83 หรือร้อยละ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.82 หรือร้อยละ 76.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.79 หรือร้อยละ 75.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นการประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/เหตุการณ์ไม่ปกติ ค่าเฉลี่ย 3.75 หรือร้อยละ 75.00 (ในขบวนรถ มีความพึงพอใจมากที่สุด) ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือการประกาศแจ้งเตือนต้องมีความรวดเร็ว และประกาศทั้งภาษาไทย/ภาษาอังกฤษบอกถึงสาเหตุรวมทั้งระยะเวลาที่ชัดเจน เช่น รถมาช้าควรระบุระยะเวลาในการรอให้ชัดเจน, รถขัดข้อง ร้อยละ 27.42

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 3.86 หรือร้อยละ 77.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจ

มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.33 หรือร้อยละ 86.60 และค่าเฉลี่ย 3.73 หรือร้อยละ 74.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.00 หรือร้อยละ 80.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 88.00 และค่าเฉลี่ย 3.89 หรือร้อยละ 77.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.97 หรือร้อยละ 79.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 89.00 และค่าเฉลี่ย 3.84 หรือร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) และด้านความน่าเชื่อถือของการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.65 หรือร้อยละ 73.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.19 หรือร้อยละ 83.80 และค่าเฉลี่ย 3.51 หรือร้อยละ 70.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน)

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นในแต่ละด้านของการให้บริการ พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินทาง

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นเดินทางตรงตามตารางเดินทาง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.80 หรือร้อยละ 76.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงปกติ” ค่าเฉลี่ย 3.75 หรือร้อยละ 75.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นจอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าประจำสถานี ค่าเฉลี่ย 3.68 หรือร้อยละ 73.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.67 หรือร้อยละ 73.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการบริหารจัดการ/การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินทางเกิดเหตุขัดข้อง ค่าเฉลี่ย 3.51 หรือร้อยละ 70.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน” เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.49 หรือร้อยละ 69.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ เพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มรอบการเดินทาง หรือมีรถไฟฟ้า ไร้สารถในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อให้บริการได้อย่างเพียงพอ ร้อยละ 44.27

ด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นการแต่งกายของพนักงาน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 หรือร้อยละ 85.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นความถูกต้องในการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.18 หรือร้อยละ 83.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นให้บริการด้วย

ความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.17 หรือร้อยละ 83.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการติดตามสิ่งของสูญหาย เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.06 หรือร้อยละ 81.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.77 หรือร้อยละ 75.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นการบริหารจัดการของสถานีช่วงผู้โดยสารหนาแน่น หรือช่วงเวลาเร่งด่วน เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.55 หรือร้อยละ 71.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ สามารถบริหารจัดการในช่วงที่มีผู้โดยสารที่หนาแน่น หรือในช่วงเวลาเร่งด่วน ร้อยละ 43.86

ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31 หรือร้อยละ 86.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นราคาต่อเที่ยวการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.89 หรือร้อยละ 77.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.70 หรือร้อยละ 74.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ ค่าบริการแพงเกินไป เช่น ลดราคาค่าโดยสาร, ลดราคาบัตรรายเดือน, ลดราคาสำหรับผู้ที่ใช้ประจำ, นักศึกษา ร้อยละ 38.85

ภาพรวมความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 หรือร้อยละ 76.40 กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 4.32 หรือร้อยละ 86.40 และค่าเฉลี่ย 3.69 หรือร้อยละ 73.80) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานีจนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานีที่ใช้บริการในชั่วโมงเร่งด่วน (ถ้ามองเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวไทย) พบว่าใช้เวลาประมาณ 18 - 19 นาที โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาเพียง 10 นาที มากที่สุด

ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานีจนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานีที่ใช้บริการในชั่วโมงปกติ (ถ้ามองเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวไทย) พบว่าใช้เวลาประมาณ 21 - 22 นาที โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลา 20 นาที มากที่สุด

ภาพรวมกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด คือ จัดโปรโมชั่นส่วนลดอัตราค่าโดยสาร / ส่วนลดค่าโดยสารบัตรเติมเงิน, ลด 50 % สำหรับผู้มีรายได้น้อย, โปรโมชั่นบัตรโดยสารราคาพิเศษ / ราคาถูก, มีส่วนลดให้ลูกค้าที่ใช้ประจำ และส่วนลดบัตร Smart pass ร้อยละ 35.27 รองลงมาคือมีโปรโมชั่นสำหรับบัตรรายวัน / รายเดือน / รายปี / บัตร Smart pass / บัตรเหมา, ลดค่าบริการ

บัตรรายเดือน / จัดโปรโมชั่นรายเดือน, บัตรเหมาราคาถูก / บัตรเหมาเที่ยว และลดค่าบริการบัตรรายปี ร้อยละ 11.00 และจัดกิจกรรมของแจก / แลกของรางวัลโดยการสะสมแต้ม / การจัดรายการชิงโชค, เติมน้ำมันแล้วได้คะแนนสะสม, บัตรสมนาคุณต่าง ๆ และสะสมคะแนนเพื่อใช้เป็นส่วนลด ร้อยละ 7.05

ภาพรวมสิ่งที่ควรปรับปรุง คือรถมีน้อย อยากให้เพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น มากที่สุด ร้อยละ 17.79 รองลงมาคือเพิ่มจำนวนรอบหรือเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถ ร้อยละ 13.69 และปรับปรุงหรือขยายสถานีให้มีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกมาก ร้อยละ 7.91

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

จากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 222 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน ร้อยละ 54.05 และเพศชาย จำนวน 102 คน ร้อยละ 45.95 เป็นชาวไทย จำนวน 171 คน ร้อยละ 77.03 และชาวต่างชาติ จำนวน 51 คน ร้อยละ 22.97 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 31.08 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 19.82 และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 18.02 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 59.91 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.47 และ ปวส. / อนุปริญญา ร้อยละ 9.91 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 30.18 รองลงมาคือข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 24.32 และนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 14.86 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 43.24 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 23.87 และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท ร้อยละ 11.26 กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยว ร้อยละ 80.39 และเพื่อติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 19.61

สื่อที่ใช้ในการติดตามข้อมูลข่าวสารมากที่สุดคือ เฟซบุ๊ก ร้อยละ 30.81 รองลงมาคือโทรทัศน์ ร้อยละ 23.73 (ติดตามผ่านช่อง 3 HD มากที่สุด) และวิทยุ ร้อยละ 11.86 โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติ ติดตามข้อมูลข่าวสารผ่าน เฟซบุ๊ก มากที่สุดเช่นกัน

พฤติกรรมใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 70.72 รองลงมาคือ เคยใช้บริการ แต่ตอนนี้ไม่ใช้บริการแล้ว ร้อยละ 30.56 และเคยใช้ และปัจจุบันยังใช้บริการอยู่ ร้อยละ 3.60

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คือเส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง มากที่สุด ร้อยละ 53.55 รองลงมาคือมีทางเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น ร้อยละ 20.12 (โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด) และการเดินทางเข้าใช้บริการไม่สะดวก ร้อยละ 11.83 กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีเหตุผลที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือเส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง มากที่สุด เช่นกัน

ความคิดเห็นต่อประโยชน์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่มีต่อนักท่องเที่ยว หรือนักเดินทางระหว่างในเมือง กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมีประโยชน์มาก ค่าเฉลี่ย 4.04 หรือร้อยละ 80.80 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับมีประโยชน์มาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 หรือร้อยละ 78.80 และค่าเฉลี่ย 4.35 หรือร้อยละ 87.00 ตามลำดับ)

การรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ส่วนใหญ่ไม่เคยรับรู้ มากที่สุด ร้อยละ 57.48 และเคยรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ร้อยละ 42.52 (โดยส่วนใหญ่รับรู้จากการบอกกล่าวจากเพื่อน หรือคนรู้จัก มากที่สุด) โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติไม่เคยรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 55.21 และร้อยละ 64.71 ตามลำดับ

ความสนใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หากมีการขยายเส้นทางรู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 57.01 รองลงมาคือสนใจ ร้อยละ 38.79 และ ไม่สนใจ ร้อยละ 4.21 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติมีความสนใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในการใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทาง มากที่สุด คือบางเขน (ม.เกษตร, สะพานใหม่) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจใช้บริการ ถึงแม้ว่าจะมีการขยายเส้นทาง โดยให้เหตุผลว่า ราคาแพง

โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าหากมีโอกาส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการ มากถึงร้อยละ 78.50 (เนื่องจากประหยัดเวลาในการเดินทาง หลีกเลียงรถติดได้/ สะดวกรวดเร็ว) และไม่ใช้บริการ ร้อยละ 21.50 (เนื่องจากมีทางเลือกอื่นที่สะดวกกว่า เช่น รถสาธารณะอื่น ๆ, แท็กซี่) โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติหากมีโอกาสจะใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด เช่นกัน

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 หรือร้อยละ 65.60 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับมากเพียง 1 ประเด็น โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือประเด็นเป็นระบบขนส่งที่ช่วยให้การเดินทางไปท่าอากาศยานสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.87 หรือร้อยละ 77.40 และมีประเด็นที่เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 9 ประเด็น ได้แก่ประเด็นเป็นทางเลือกในการให้บริการขนส่งสาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.47 หรือร้อยละ 69.40 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่รองรับผู้โดยสารจำนวนมาก ค่าเฉลี่ย 3.44 หรือร้อยละ 68.80 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.42 หรือร้อยละ 68.40 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่น่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.33 หรือร้อยละ 66.60 ประเด็นเป็นระบบขนส่ง

มวชนที่มีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.16 หรือร้อยละ 63.20 ประเด็นเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.06 หรือร้อยละ 61.20 ประเด็นเป็นองค์กรที่ทันสมัยในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.05 หรือร้อยละ 61.00 ประเด็นเป็นระบบขนส่งอันดับแรกที่ใช้เมื่อเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ค่าเฉลี่ย 3.01 หรือร้อยละ 60.20 และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.94 หรือร้อยละ 58.80

สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวัง หรือ ต้องการจากรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คือ พัฒนาเส้นทางการเดินรถ มีการขยายเส้นทาง / เพิ่มเส้นทางการเดินรถให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้น ร้อยละ 21.48 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการเดินทาง และการคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป / ราคาถูกลง ร้อยละ 11.85 เท่ากัน และมีระบบความปลอดภัยที่ดี ร้อยละ 10.37

ข้อเสนอแนะ คืออยากให้เพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้เร็วขึ้น เพื่อลดเวลาในการรอรถ / เพิ่มเที่ยวหรือรอบการเดินรถ มากที่สุด ร้อยละ 16.98 รองลงมาคือมีระบบความปลอดภัยที่ดี ร้อยละ 15.09 และมีการขยายเส้นทาง / เพิ่มเส้นทางการเดินรถให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้น ร้อยละ 14.15

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ครั้งนี้ มีเป้าหมายในการนำข้อมูล ข้อเสนอแนะจากผู้บริการต่อ รถฟฟท. เพื่อใช้ในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

การใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จากผลการสำรวจ พบว่า

ในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อย่างน้อย 2 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด โดยส่วนใหญ่จะเป็นการใช้บริการเฉพาะวันจันทร์ – ศุกร์ เพื่อไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พัก ช่วงเวลาในการใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นช่วงเวลาเร่งด่วนในตอนเช้าและตอนเย็น คือในช่วงเวลา 16.01 - 18.00 น. และ ช่วงเวลา 05.30 – 08.00 น. ใกล้เคียงกัน เหตุผลที่ทำให้ใช้บริการมากที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ส่วนหนึ่งอาจเป็นการใช้บริการเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรที่ติดขัด

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 62.89 ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ และเคยพบปัญหาจากการใช้บริการ ร้อยละ 37.11 ปัญหาที่พบมากที่สุด เป็นปัญหาที่รถมาช้ารอนาน / รถมาไม่ตรงเวลาต้องรอนาน / รถมาล่าช้า รองลงมาคือรถไฟเสียระบบไฟฟ้าขัดข้อง / รถไฟเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินรถ เช่น ไฟดับ / ไฟฟ้าตกต้องลงก่อนถึงที่หมาย

ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหาการมาช้ารอนาน / รถมาไม่ตรงเวลาต้องรอนาน / รถมาล่าช้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเสนอแนะการแก้ปัญหาของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ว่าควรมีการเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้าหรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อมารถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน รวมทั้งการเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถไฟฟ้า/ ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ และมีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีขึ้นก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง / บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ

ส่วนปัญหาไฟฟ้าเสียบระบบไฟฟ้าขัดข้อง / รถไฟฟ้าเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียบระหว่างกำลังเดินรถ เช่น ไฟดับ / ไฟฟ้าตก ทำให้ต้องลงก่อนถึงสถานีที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างมีการเสนอแนะการแก้ปัญหาของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ว่าควรมีการเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้าหรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อมารถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน รวมทั้งการเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ และมีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีขึ้นก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง / บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างได้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาคิวของตนเอง ดำเนินการว่าส่วนใหญ่จะรอจนกว่ารถไฟฟ้าจะมา บางส่วนเลือกที่จะเปลี่ยนเส้นทาง โดยเปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ หรือให้เพื่อนมารับ เป็นต้น

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

ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 หรือร้อยละ 82.40) พบว่าความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยทั้งในด้านความปลอดภัย และด้านการรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 หรือร้อยละ 83.20 และ 4.07 หรือร้อยละ 81.40

การรับรู้ในด้านความปลอดภัย พบว่ามีการรับรู้มากกว่าร้อยละ 75 ทุกประเด็น โดยประเด็นสัญญาณเตือนเมื่อปิดประตูรถไฟฟ้า เป็นประเด็นที่มีการรับรู้ มากที่สุด ร้อยละ 96.13 ส่วนประเด็นมีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ เป็นประเด็นที่มีการรับรู้ น้อยที่สุด มีการรับรู้ ร้อยละ 79.06 และเมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่ามีการรับรู้มากกว่าร้อยละ 75 ทุกประเด็นเช่นกัน โดยประเด็นที่มีการรับรู้มากที่สุด คือประเด็นการ

อำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี ร้อยละ 93.17 และประเด็นสำรวจตรวจสอบความเรียบร้อยในพื้นที่ เป็นประเด็นที่มีการรับรู้น้อยที่สุด ร้อยละ 76.48

ภาพรวมความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 หรือร้อยละ 76.40 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69 หรือร้อยละ 73.80 และ ค่าเฉลี่ย 4.32 หรือร้อยละ 86.40)

สิ่งที่ควรปรับปรุงในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือเพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น เพื่อรองรับผู้โดยสารและมีที่นั่งให้มากขึ้น มากที่สุด รองลงมาคือเพิ่มจำนวนรอบ หรือ เพิ่มความถี่ในการปล่อยรถ ในช่วงเวลาเร่งด่วน และมีระบบการเดินรถที่ตรงต่อเวลา เพื่อไม่ให้ผู้โดยสารรอนาน เพื่อความรวดเร็วในการเดินทางและไม่แออัด / ปรับปรุงเวลาการเดินรถให้มีมาตรฐานให้ตรงต่อเวลา

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

พบว่าในภาพรวมมีการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านเฟซบุ๊กมากที่สุด ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยรับรู้ ร้อยละ 57.48 และเคยรับรู้ ร้อยละ 42.52 (รับรู้จากการบอกกล่าวจากเพื่อน หรือคนรู้จัก มากที่สุด)

ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 70.72 โดยให้เหตุผลว่าเส้นทางที่มีให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่ต้องการใช้บริการมากที่สุด และเมื่อถามเกี่ยวกับความสนใจในการใช้บริการหากมีการขยายเส้นทาง พบว่าในภาพรวมมีความรู้สึกสนใจ ส่วนกลุ่มที่ให้ ความสนใจใช้บริการ ให้ความคิดเห็นว่าอาจจะใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทางไปบางเขน (ม.เกษตร, สะพานใหม่) มากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาการบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน” หากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ทางผู้ให้บริการต้องมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการ และข้อจำกัดที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความเข้าใจ และสามารถวางแผนการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ทางรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ส่วนลด รวมทั้งกิจกรรมจากรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ รวมถึงแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail link Real-time Application) ที่มีให้บริการเพื่อเป็นอีกช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารการให้บริการ รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1 ชาย ☐ 2 หญิง
2. สัญชาติ ☐ 1 ไทย ☐ 2 ต่างชาติ สัญชาติ.....
3. อายุปี
4. การศึกษา ☐ 1 ประถมศึกษา ☐ 2 มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 4 ปวส./อนุปริญญา ☐ 5ปริญญาตรี ☐ 6 สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ☐ 1 นักเรียน/ นักศึกษา ☐ 2 พนักงานบริษัท ☐ 3 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 4 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 5 รับจ้างทั่วไป ☐ 6 แม่บ้าน
☐ 7 อื่น ๆ (ระบุ)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ 1 น้อยกว่า 15,000 บาท ☐ 2 15,001-30,000บาท ☐ 3 30,001-45,000 บาท
☐ 4 45,001-60,000บาท ☐ 5 60,001-75,000 บาท ☐ 6 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

1. ท่านใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน ครั้งต่อสัปดาห์
2. การใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของท่าน
☐ 1 เฉพาะจันทร์-ศุกร์ ☐ 2 เฉพาะเสาร์-อาทิตย์ ☐ 3 ทุกวัน ☐ 4 เฉพาะบางโอกาส ใช้เพื่อ.....
3. ช่วงเวลาที่ใช้เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1 05.30 - 08.00 น. ☐ 2 08.01 - 10.00 น. ☐ 3 10.01-12.00 น. ☐ 4 12.01-14.00 น.
☐ 5 14.01-16.00 น. ☐ 6 16.01-18.00 น. ☐ 7 18.01 - 20.00 น. ☐ 8 20.01-24.00น.
4. ประเภทบัตรโดยสารที่ใช้
☐ 1 เหรียญโดยสาร (Token)
☐ 2 บัตรโดยสารประเภทเติมเงิน SMART PASS ☐ บุคคลทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ผู้สูงอายุ (ข้ามไปข้อ 6)
☐ 3 อื่น ๆ (โปรดระบุ) (ข้ามไปข้อ 6)
5. สำหรับท่านที่ใช้เหรียญโดยสาร โดยส่วนมากแล้ว ท่านซื้อเหรียญโดยสาร ด้วยวิธีใด (ตอบเพียง 1 คำตอบ)
☐ 1 ซื้อจากเจ้าหน้าที่ประจำห้องจำหน่าย ☐ 2 ซื้อจากตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ
6. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบเพียง 1 คำตอบ)
☐ 1 ไป-กลับระหว่างที่ทำงานกับที่พัก ☐ 2 ไป-กลับโรงเรียน/สถานศึกษา ☐ 3 ท่องเที่ยว/ช้อปปิ้ง
☐ 4 ใช้บริการสนามบิน ☐ 5 ใช้เพื่อเดินทางไปสถานที่อื่น คือ
7. เหตุผลที่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ 1 ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ☐ 2 ใช้บริการเข้า-ออกสนามบิน ☐ 3 มีระบบเชื่อมต่อขนส่งประเภทอื่น
☐ 4 ราคาเหมาะสม ☐ 5 อื่นๆ (ระบุ)
8. ท่านเดินทางด้วยระบบขนส่งประเภทใดเพื่อเข้ามาใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์
☐ 1 เดินเท้า ☐ 2 รถยนต์ส่วนตัว ☐ 3 รถไฟฟ้า BTS MRT ☐ 4 รถขนส่งมวลชนสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถตุ๊ก
☐ 5 รถรับจ้างสาธารณะ เช่น แท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถสองแถว ☐ 6 อื่นๆ(ระบุ)

กรุณาลงมือต่อไป

9. ท่านเคยพบปัญหาในการใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

☐ 1 ไม่เคยพบ ☐ 2 เคยพบ ปัญหาที่พบ คือ

วิธีการแก้ไข คือ.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

10. 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
10.1 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							
10.2 การรักษาความปลอดภัย							
(1) มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)							
(2) ดำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่							
(3) ความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น							
(4) การอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี							
(5) ความพึงพอใจโดยรวม							
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข							

11. การรับรู้ และความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่อไปนี้ (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
11.1 ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ							
(1) บันไดเลื่อน							
(2) ลิฟต์โดยสาร							
(3) ตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ							
3.1 ความสะดวกในการใช้บริการตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ							
3.2 ตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติมีความเพียงพอต่อการให้บริการ							
(4) ความสะอาดภายในขบวนรถ							
(5) ความสะอาดภายในสถานี							
(6) การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ							
(7) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ							
(8) แอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail link Real-time Application)							
(9) ความพึงพอใจโดยรวม							
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข							

กรุณาพลิกหน้าต่อไป

ประเด็น	การรับรู้		ความพึงพอใจ				
	ไม่รู้	รู้	5	4	3	2	1
11.2 ด้านบัตรโดยสารและการตลาด							
(1) สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่							
(2) ส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น							
(3) กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล							
(4) กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน							
(5) ความพึงพอใจโดยรวม							
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข							
11.3 ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล							
(1) ป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ							
(2) ป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟในสถานี							
(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							

12. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่อไปนี้ในระดับใด

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

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

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
(5) การบริหารจัดการของสถานีช่วงผู้โดยสารหนาแน่น หรือช่วงเวลาเร่งด่วน					
(6) ความพึงพอใจโดยรวม					
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข					
12.3 ความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม					
(1) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
(2) ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง					
(3) ความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ					
(4) ราคาต่อเที่ยวการเดินทาง					
สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข					

13. ภาพรวมความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

☐ มากที่สุด
 ☐ มาก
 ☐ ปานกลาง
 ☐ น้อย
 ☐ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

14. ระยะเวลาที่ใช้ ตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานี จนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานีที่ท่านใช้บริการ

ในเวลาเร่งด่วน ประมาณ นาที ในเวลาปกติ ประมาณ นาที

15. ท่านต้องการให้ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอะไรมากที่สุด

- (1)
- (2)

16. "สิ่งที่ควรปรับปรุง" ของการให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

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

โปรดระบุข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และการตรวจสอบข้อมูล

ชื่อ-นามสกุล

ที่อยู่



ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม : สวณดุสิตโพล

@suandusitpoll
0-2244-5600-01

แบบสอบถาม
ความคิดเห็นของผู้ไม่ใช้บริการ

**** 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