

รายงานสรุปผลโครงการจ้างที่ปรึกษาทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link)
ประจำปี 2562 (ครั้งที่ 2)

เสนอ
บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด



สวนดุสิตโพล
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2562

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการจ้างที่ปรึกษาทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) ประจำปี 2562 (ครั้งที่ 2) แบ่งกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 1 – 13 มิถุนายน 2562 สรุปผลการสำรวจดังนี้

กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

กลุ่มผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 1,504 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 909 คน ร้อยละ 60.44 และเพศชาย จำนวน 595 คน ร้อยละ 39.56 เป็นชาวไทย จำนวน 1,177 คน ร้อยละ 78.26 และชาวต่างชาติ จำนวน 327 คน ร้อยละ 21.74

ภาพรวมความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และค่าเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ และมีบางส่วนที่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ โดยปัญหาที่พบคือรถมาช้ารอนาน รถมามาตรงเวลาต้องรอนาน รถมาล่าช้า รวมถึงรถไฟเสีย ระบบไฟฟ้าขัดข้อง รถไฟเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินรถ และ จำนวนรถมีน้อย ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน

การรับรู้ในด้านความปลอดภัยมากกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็น ในขณะการรับรู้ ในด้านการรักษาความปลอดภัยมากกว่าร้อยละ 75 ทุกประเด็น

ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 โดยความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 และความพึงพอใจต่อด้านการรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40

การรับรู้ในด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ อยู่ระหว่างร้อยละ 60.11 – ร้อยละ 98.67 (โดยประเด็นแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail Link Real-time Application มีการรับรู้ต่ำที่สุด ร้อยละ 60.11)

การรับรู้ในด้านบัตรโดยสารและการตลาด อยู่ระหว่างร้อยละ 50.27 – ร้อยละ 61.57 โดยการรับรู้ในประเด็นกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล และประเด็นกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน เป็นประเด็นที่มีการรับรู้ร้อยละ 50.27 และร้อยละ 50.86 ตามลำดับ

การรับรู้ในการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลอยู่ระหว่าง ร้อยละ 72.41 – ร้อยละ 93.75 (โดยประเด็นป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด มีการรับรู้ร้อยละ 72.41)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 โดยด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 รองลงมาคือด้านบัตรโดยสารและการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน

สิ่งที่ผู้ใช้บริการอยากให้ปรับปรุง คือการเพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มขบวนโบกี้ให้มากขึ้น รวมถึงการขยายสถานี ให้มีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกสบาย และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น เพิ่มลิฟต์, เพิ่มบันไดเลื่อน, เพิ่มที่จอดรถ, มีห้องน้ำทุกสถานี, มี WiFi, มีที่นั่งระหว่างรอรถ ที่วีบนรถ เป็นต้น

กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน จำนวน 206 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน ร้อยละ 52.91 และเพศชาย จำนวน 97 คน ร้อยละ 47.09 เป็นชาวไทย จำนวน 163 คน ร้อยละ 79.13 และชาวต่างชาติ จำนวน 43 คน ร้อยละ 20.87

ส่วนใหญ่มองว่ารถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มีประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว หรือ นักเดินทาง ระหว่างในเมืองกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมาก แต่เหตุผลที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เนื่องจากเส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง รวมถึงการเดินทางเข้าใช้บริการไม่สะดวก

หากมีโอกาสส่วนใหญ่มักมีความสนใจในการใช้บริการ เนื่องจากสามารถประหยัดเวลาในการเดินทาง เป็นการหลีกเลี่ยงรถติด และสะดวกรวดเร็ว ส่วนกลุ่มที่ไม่สนใจใช้บริการ เนื่องจากมีรถส่วนตัวอยู่แล้ว

สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการจากรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คือ การคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป/ราคาถูกลง รวมถึงความรวดเร็วในการเดินทาง เพิ่มความเร็วในขณะวิ่งรถ และการขยายเส้นทาง/เพิ่มเส้นทางในการเดินรถให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้นและเชื่อมต่อการขนส่งประเภทต่าง ๆ /มีเส้นทางที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

จากการสำรวจพบว่า ประเด็นการบริหารจัดการ/การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินรถเกิดเหตุขัดข้อง จากด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ เป็นประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดในการสำรวจครั้งนี้ อาจเนื่องจากผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อการแก้ไขสถานการณ์เหตุขัดข้องของหน่วยงาน เพื่อให้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ดังนั้นทางหน่วยงานอาจต้องมีการดำเนินการแก้ไขที่รวดเร็วมากขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์แจ้งเหตุที่เกิดขึ้น ชี้แจงสาเหตุ แนวทางการดำเนินการ และระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และทำให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสาเหตุ แนวทางการดำเนินการ รวมถึงระยะเวลาที่จะใช้ในการดำเนินการ โดยทำการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เช่นการประกาศแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ ทั้งในสถานี ชานชาลา และในขบวนรถไฟฟ้า รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านทางโซเชียลมีเดียของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เช่น เฟซบุ๊ก หรือทางแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail Link Real-time Application) ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

สารบัญ

หน้า

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
3. ขอบเขตการวิจัย	1
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	64
สรุปผลและอภิปรายผล.....	81

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ไม่ใช้บริการ



บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

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

การบริการถือเป็นหัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ จึงต้องวัดผล การปฏิบัติงานในด้านการบริการ การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ถือเป็นเครื่องมือ สำคัญที่ช่วยให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้ตรงตาม ความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่ดี แก่ประชาชน รฟท. ในฐานะผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องจ้างที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ เพื่อจะได้รับรู้ ปัญหาและความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ และไม่ใช้บริการ

ดังนั้นสวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จึงทำการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ได้กำหนดแนวทาง การสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัยทาง พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ 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 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มผู้ให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยจะดำเนินการศึกษาเนื้อหา 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 สำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 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 และความคิดเห็น

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 และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 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) มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1.1 ประชาชนชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

1.2 ประชาชนชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่พักอาศัย หรือทำงาน รวมถึงนักท่องเที่ยว ในพื้นที่ห่างจากสถานีให้บริการอย่างน้อย 3 - 5 กิโลเมตร และไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ คือ

2.1 ประชาชนชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ทั้ง 8 สถานี ได้แก่ สถานีพญาไท สถานีราชปรารภ สถานีมีนกะสัน สถานีรามคำแหง สถานีหัวหมาก สถานีบ้านทับช้าง สถานีลาดกระบัง และสถานีสุวรรณภูมิ เก็บข้อมูลจำนวน 1,500 ตัวอย่าง (แบ่งเป็น ผู้ใช้บริการชาวไทย ร้อยละ 80 และผู้บริการชาวต่างชาติ ร้อยละ 20) โดยการจำแนกจำนวนตามสัดส่วน ผู้บริการแต่ละสถานี เก็บข้อมูลในวันจันทร์ – วันศุกร์ และวันเสาร์ – อาทิตย์ เพื่อให้ครอบคลุม กลุ่มผู้บริการ

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 1,504 ตัวอย่าง จำแนกตามสถานีรถไฟฟ้าดังตารางต่อไปนี้

	สถานี	จำนวนผู้ให้บริการ (ราย)	จำนวน ที่ต้องการ(ราย)	จำนวน ที่เก็บได้ (ราย)
1	สถานีพญาไท (Phaya Thai)	964,059	357	359
2	สถานีราชปรารภ (Ratchaprarop)	270,415	100	95
3	สถานีมีนกะสัน (Makkasan)	639,164	236	229
4	สถานีรามคำแหง (Ramkhamhaeng)	359,065	133	165
5	สถานีหัวหมาก (Hua Mak)	383,013	142	144
6	สถานีบ้านทับช้าง (Ban Thap Chang)	185,241	69	65
7	สถานีลาดกระบัง (Lat Krabang)	563,282	209	203
8	สถานีสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi)	686,640	254	244
	รวมจำนวนทั้งสิ้น	4,050,879	1,500	1,504

หมายเหตุ - ในการสำรวจครั้งนี้ ใช้ข้อมูลผู้ให้บริการของระหว่างเดือนกรกฎาคม - เดือนธันวาคม 2561 เป็นฐานคำนวณ สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

พิจารณากลุ่มตัวอย่างจากวันและเวลาในการใช้บริการ เพื่อให้เกิดการกระจาย กลุ่มตัวอย่างอย่างเหมาะสม โดยกำหนดสัดส่วนในการเก็บข้อมูลจากวัน และเวลาที่ใช้บริการ ดังนี้

- วันธรรมดา (จันทร์ถึงศุกร์) 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 เพื่อกำหนดประเด็นคำถาม และจัดทำเป็นร่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2 จัดทำร่างแบบสอบถามความพึงพอใจ ให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการศึกษา และวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ส่งให้ทาง บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) พิจารณาหรือมีการประชุมหารือเพื่อปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน

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

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต 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) ลักษณะคำถามแบบให้
แสดงความคิดเห็น (Open – End)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามฯ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้ว เข้าสู่กระบวนการกำหนด
หมายเลขแบบสอบถามตามจำนวน หลังจากนั้นลงรหัสข้อมูลสำหรับคำถามปลายเปิดในแต่ละข้อ
และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูป QPS MRDCL ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลอีกครั้ง
และทำการประมวลผลข้อมูลตามตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6. เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจ

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

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ

6.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยค่าเฉลี่ยที่ได้จะนำมาเทียบกับแนวคิดในการแปลความหมายตามเกณฑ์
เพื่อทำการประเมินของบุญชม ศรีสะอาด¹ ดังนี้

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

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

ผลการสำรวจผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,504 คน

ข้อมูลทั่วไป		ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	595	39.56	376	31.95	219	66.97
	หญิง	909	60.44	801	68.05	108	33.03
สัญชาติ	ไทย	1,177	78.26	1,177	100.00	-	-
	ต่างชาติ	327	21.74	-	-	327	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	149	9.91	136	11.55	13	3.98
	21 – 25 ปี	329	21.88	269	22.85	60	18.35
	26 – 30 ปี	245	16.29	186	15.80	59	18.04
	31 – 35 ปี	195	12.97	134	11.38	61	18.65
	36 – 40 ปี	178	11.84	135	11.47	43	13.15
	41 – 45 ปี	131	8.71	104	8.84	27	8.26
	46 – 50 ปี	100	6.65	82	6.97	18	5.50
	มากกว่า 50 ปี	171	11.37	127	10.79	44	13.46
	ไม่แสดงความคิดเห็น	6	0.38	4	0.34	2	0.61
ระดับการศึกษา (เฉพาะผู้ใช้บริการสัญชาติไทย)							
	ประถมศึกษา	12	1.02	12	1.02	-	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	39	3.31	39	3.31	-	-
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	127	10.79	127	10.79	-	-
	ปวส./อนุปริญญา	68	5.78	68	5.78	-	-
	ปริญญาตรี	770	65.42	770	65.42	-	-
	สูงกว่าปริญญาตรี	159	13.51	159	13.51	-	-
	ไม่แสดงความคิดเห็น	2	0.17	2	0.17	-	-

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,504 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ (เฉพาะผู้ใช้บริการสัญชาติไทย)						
นักเรียน นักศึกษา	205	17.42	205	17.42	-	-
พนักงานบริษัท	518	44.01	518	44.01	-	-
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	132	11.21	132	11.21	-	-
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	180	15.29	180	15.29	-	-
รับจ้างทั่วไป	64	5.44	64	5.44	-	-
แม่บ้าน	29	2.46	29	2.46	-	-
อาชีพอิสระ	2	0.17	2	0.17	-	-
เกษียณอายุ ว่างงาน	21	1.78	21	1.78	-	-
รับจ้าง ลูกจ้าง	13	1.11	13	1.11	-	-
ไม่แสดงความคิดเห็น	13	1.11	13	1.11	-	-
รายได้ต่อเดือน (เฉพาะผู้ใช้บริการสัญชาติไทย)						
น้อยกว่า 15,000 บาท	340	28.89	340	28.89	-	-
15,000 - 30,000 บาท	473	40.19	473	40.19	-	-
30,001 - 45,000 บาท	150	12.74	150	12.74	-	-
45,001 - 60,000 บาท	107	9.09	107	9.09	-	-
60,001 - 75,000 บาท	43	3.65	43	3.65	-	-
มากกว่า 75,000 บาท	62	5.27	62	5.27	-	-
ไม่แสดงความคิดเห็น	2	0.17	2	0.17	-	-
ลักษณะการใช้งาน						
ขาเข้า	728	48.40	568	48.26	160	48.93
ขาออก	776	51.60	609	51.74	167	51.07
สถานที่ใช้บริการ						
พญาไท	359	23.87	285	24.21	74	22.63
ราชปรารภ	95	6.32	71	6.03	24	7.34
มักกะสัน	229	15.23	179	15.21	50	15.29
รามคำแหง	165	10.97	135	11.47	30	9.17
หัวหมาก	144	9.57	113	9.60	31	9.48

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,504 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ที่ใช้บริการ (ต่อ)							
	บ้านทับช้าง	65	4.32	48	4.08	17	5.21
	ลาดกระบัง	203	13.50	161	13.68	42	12.84
	สุวรรณภูมิ	244	16.22	185	15.72	59	18.04

ตารางที่ 1.1 สัญชาติของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ จำนวน 327 คน

ข้อมูลทั่วไป		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ
สัญชาติ	สหรัฐอเมริกา	30	9.17
	อังกฤษ	28	8.56
	อินเดีย	23	7.03
	ฝรั่งเศส	20	6.12
	ญี่ปุ่น	16	4.89
	จีน	13	3.98
	เยอรมัน	13	3.98
	ออสเตรเลีย	13	3.98
	สเปน	11	3.36
	สิงคโปร์	9	2.75
	ไนจีเรีย	8	2.45
	รัสเซีย	7	2.14
	เวียดนาม	7	2.14
	สวีเดน	6	1.83
	เดนมาร์ก	6	1.83
	ฟิลิปปินส์	6	1.83
	แคนาดา	6	1.83
	นิวซีแลนด์	6	1.83
	อิตาลี	6	1.83
	สาธารณรัฐแอฟริกาใต้	6	1.83
	อื่น ๆ (38 ประเทศ)	87	26.64

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 1,504 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 909 คน ร้อยละ 60.44 และเพศชาย จำนวน 595 คน ร้อยละ 39.56 เป็นชาวไทย จำนวน 1,177 คน ร้อยละ 78.26 และชาวต่างชาติ จำนวน 327 คน ร้อยละ 21.74 มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี มากที่สุด ร้อยละ 21.88 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 16.29 และอายุระหว่าง 31 - 35 ปี ร้อยละ 12.97 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 65.42 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.51 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 10.79 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด ร้อยละ 44.01 รองลงมาคือนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 17.42 และค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 15.29 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 40.19 รองลงมาคือน้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 28.89 และระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท ร้อยละ 12.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 เหตุผลในการเดินทางเข้าประเทศไทย (ถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ)

(หน่วย : คน)

ที่	ประเภทการเดินทาง	ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ
1	ท่องเที่ยว	239	73.09
	จำนวนครั้งที่เดินทางเข้าประเทศไทย		
	1 ครั้ง	90	37.66
	2 ครั้ง	69	28.87
	5 – 10 ครั้ง	30	12.55
	3 ครั้ง	25	10.46
	หลาย ๆ ครั้ง ไม่สามารถระบุได้	10	4.18
	4 ครั้ง	8	3.35
	มากกว่า 10 ครั้ง	7	2.93
	เฉลี่ย 3.08 ครั้ง หรือประมาณ 3 - 4 ครั้ง		
2	ทำงาน	67	20.49
	ทำงานอยู่ในประเทศไทย	50	74.63
	ติดต่อธุรกิจในประเทศไทย	17	25.37
3	ท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจ	17	5.20
	จำนวนครั้งที่เดินทางเข้าประเทศไทย		
	5 – 10 ครั้ง	4	23.53
	1 ครั้ง	3	17.65
	2 ครั้ง	3	17.65
	3 ครั้ง	3	17.65
	หลาย ๆ ครั้ง ไม่สามารถระบุได้	3	17.65
	มากกว่า 10 ครั้ง	1	5.87
	ลักษณะการติดต่อธุรกิจ		
	ทำงานอยู่ในประเทศไทย	9	52.94
	ติดต่อธุรกิจในประเทศไทย	8	47.06
4	ศึกษาต่อ	4	1.22
รวม		327	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ส่วนใหญ่เดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยว มากที่สุด ร้อยละ 73.09 (โดยเฉลี่ยเดินทางมาประเทศไทย ประมาณ 3 - 4 ครั้ง) รองลงมาคือทำงานในประเทศไทย ร้อยละ 20.49 (โดยทำงานอยู่ในประเทศไทยมากกว่า การติดต่อธุรกิจในประเทศไทย) ท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 5.20 และศึกษาต่อ ร้อยละ 1.22

ตารางที่ 3 การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์

(หน่วย : ค่าตอบ)

ที่	ประเภทสื่อ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	อินเทอร์เน็ต	4,223	25.49	3,220	23.78	1,003	33.11
2	เฟซบุ๊ก	2,510	15.15	2,217	16.37	293	9.67
3	จอโทรทัศน์ภายในสถานี	2,491	15.03	2,066	15.26	425	14.03
4	การบอกกล่าวจากเพื่อน หรือคนรู้จัก	2,398	14.47	1,867	13.79	531	17.53
5	สื่อโทรทัศน์/ดิจิทัล	1,627	9.82	1,482	10.94	145	4.79
6	ป้ายประชาสัมพันธ์ในสนามบิน	1,466	8.85	1,146	8.46	320	10.56
7	ทวีตเตอร์	855	5.16	792	5.85	63	2.08
8	หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	431	2.60	313	2.31	118	3.90
9	บล็อกข่าว	392	2.37	299	2.21	93	3.07
10	ทราบจากการใช้บริการ	59	0.36	54	0.40	5	0.17
	อื่น ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บน สถานี เจ้าหน้าที่ประจำสถานี เป็นต้น	118	0.71	85	0.63	33	1.09
รวม		16,570	100.00	13,541	100.00	3,029	100.00

* คำถามแบบให้เรียงลำดับ

จากตารางที่ 3 พบว่าในภาพรวมสื่อที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คืออินเทอร์เน็ต ร้อยละ 25.49 รองลงมาคือเฟซบุ๊ก ร้อยละ 15.15 และจอโทรทัศน์ภายในสถานี ร้อยละ 15.03 โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ 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	233	19.80
2	1 ครั้ง	201	17.08
3	10 ครั้ง	181	15.38
4	5 ครั้ง	143	12.15
5	มากกว่า 10 ครั้ง	108	9.18
6	6 – 9 ครั้ง	102	8.67
7	3 ครั้ง	89	7.56
8	4 ครั้ง	84	7.14
9	ไม่ค่อยบ่อย ขึ้นอยู่กับโอกาส	36	3.04
รวม		1,177	100.00

* คำถามแบบให้เลือก ตอบได้เพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยใน 1 สัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 2 ครั้ง ร้อยละ 19.80 รองลงมาคือ ใช้บริการ 1 ครั้ง ร้อยละ 17.08 และใช้บริการ 10 ครั้ง ร้อยละ 15.38

ตารางที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ตามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวไทย)

(หน่วย : คน)

ที่	พฤติกรรม	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	เฉพาะบางโอกาส	413	35.09
2	เฉพาะวันจันทร์ – วันศุกร์	379	32.20
3	ทุกวัน	203	17.25
4	เฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์	182	15.46
รวม		1,177	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ ตอบได้เพียง 1 คำตอบ

ตารางที่ 5.1 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบางโอกาส

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	เดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิ	102	24.29
2	เดินทางไปท่ารถ	94	22.38
3	ไปเที่ยว เช่น สยาม	48	11.43
4	ไปทำงาน/ไปฝึกงาน	46	10.95
5	เข้าเมือง	31	7.38
6	เพื่อความสะดวกในการเดินทางหลีกเลี่ยงจราจรติดขัด	21	5.00
7	ไปหาญาติ/นัดเจอเพื่อน	21	5.00
8	ไปห้างช้อปปิ้ง	16	3.81
9	เดินทางไปโรงเรียน/เรียนพิเศษ	11	2.62
10	เดินทางกลับบ้าน	10	2.38
11	เดินทางต่อไปยังระบบขนส่งมวลชนอื่น เช่น BTS, MRT	10	2.38
12	ไปพบแพทย์/ไปโรงพยาบาล	9	2.14
13	ไปวัดทำบุญ เช่น วัดลาดกระบัง	1	0.24
รวม		420	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

จากตารางที่ 5 และ 5.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ การใช้บริการเฉพาะบางโอกาส มากที่สุด ร้อยละ 35.09 (โดยใช้เพื่อเดินทางไป

สนามบินสุวรรณภูมิ มากที่สุด) รองลงมาคือเฉพาะวันจันทร์ – ศุกร์ ร้อยละ 32.20 และใช้บริการทุกวัน ร้อยละ 17.25

ตารางที่ 6 ช่วงเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของชาวไทย

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ช่วงเวลา	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	08.01 - 10.00 น.	410	17.85
2	16.01 - 18.00 น.	401	17.46
3	05.30 - 08.00 น.	371	16.15
4	18.01 - 20.00 น.	338	14.71
5	10.01 - 12.00 น.	284	12.36
6	12.01 - 14.00 น.	176	7.66
7	14.01 - 16.00 น.	159	6.92
8	20.01 - 24.00 น.	156	6.79
9	ไม่แน่นอน	2	0.10
รวม		2,297	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 6 พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการให้ช่วงเวลา 08.01 - 10.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 17.85 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 16.01 - 18.00 น. ร้อยละ 17.46 และช่วงเวลา 05.30 - 08.00 น. ร้อยละ 16.15

ตารางที่ 7 ประเภทของบัตรโดยสารในการใช้บริการ

(หน่วย : คน)

ที่	ประเภทบัตรโดยสาร	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เหรียญโดยสาร (TOKEN)	977	64.96	691	58.71	286	87.46
2	บัตรโดยสารประเภทเติมเงิน (SMART PASS)	523	34.77	483	41.04	40	12.23
	บัตรบุคคลทั่วไป	383	79.30	383	79.30	-	-
	บัตรนักเรียน นักศึกษา	67	13.87	67	13.87	-	-
	บัตรผู้สูงอายุ	33	6.83	33	6.83	-	-
	ไม่แสดงความคิดเห็น	-	-	-	-	40	-
	อื่น ๆ	4	0.27	3	0.25	1	0.31
รวม		1,504	100.00	1,177	100.00	327	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ ตอบได้เพียง 1 คำตอบ

** ข้อมูล “ไม่แสดงความคิดเห็น” แสดงเพียงจำนวน แต่ไม่นำมาคำนวณร้อยละ

จากตารางที่ 7 ประเภทของบัตรโดยสารที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดคือเหรียญโดยสาร (TOKEN) ร้อยละ 64.96 รองลงมาคือ บัตรโดยสารประเภทเติมเงิน (SMART PASS) ร้อยละ 34.77 (โดยส่วนใหญ่ใช้บัตรโดยสารประเภทบัตรบุคคลทั่วไป) และอื่น ๆ ร้อยละ 0.27 กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติใช้บัตรโดยสารประเภทเหรียญโดยสาร (TOKEN) มากที่สุด เช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีการใช้บัตรโดยสารประเภทเหรียญโดยสาร (TOKEN) (ร้อยละ 87.46) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย (ร้อยละ 58.71)

ตารางที่ 8 การซื้อเหรียญโดยสารเพื่อเข้าใช้บริการ

(หน่วย : คน)

ที่	การซื้อเหรียญโดยสาร	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ซื้อจากตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ	848	86.80	618	89.44	230	80.42
2	ซื้อจากเจ้าหน้าที่ประจำห้องจำหน่าย	129	13.20	73	10.56	56	19.58
รวม		977	100.0	691	100.0	286	100.0

* คำถามแบบให้เลือกตอบ ตอบได้เพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 8 พบว่าในกลุ่มที่ใช้บัตรโดยสารประเภทเหรียญโดยสาร เพื่อเข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่ซื้อจากตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติมากที่สุด ร้อยละ 86.80 รองลงมาคือ ซื้อจากเจ้าหน้าที่ประจำห้องจำหน่าย ร้อยละ 13.20 กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติใช้วิธีการซื้อจากตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ มากที่สุด เช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทย ซื้อจากตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ (ร้อยละ 89.44) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ (ร้อยละ 80.42)

ตารางที่ 9 วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คน)

ที่	วัตถุประสงค์	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พัก	594	39.49	556	47.24	38	11.62
2	ใช้บริการสนามบิน	329	21.88	178	15.12	151	46.18
3	ท่องเที่ยว/ช้อปปิ้ง	270	17.95	179	15.21	91	27.83
4	ใช้เพื่อเดินทางไปสถานที่อื่น ๆ	200	13.30	160	13.59	40	12.23
	- ทำธุระ/ทำงาน	45	23.94	44	28.57	1	2.94
	- ต้องการเดินทางต่อไปยังระบบขนส่งอื่น ๆ เช่น BTS, MRT	23	12.23	21	13.64	2	5.88
	- โรงแรม/ที่พัก	19	10.11	2	1.30	17	50.00
	- เดินทางไปพบญาติ, ไปหาเพื่อน	18	9.57	14	9.09	4	11.76
	- สยาม	17	9.04	15	9.74	2	5.88
	- อื่น ๆ (23 คำตอบ)	66	35.09	58	37.68	8	23.52
	- ไม่แสดงความคิดเห็น	12		6		6	
5	ไป – กลับโรงเรียน / สถานศึกษา	111	7.38	104	8.84	7	2.14
รวม		1,504	100.00	1,177	100.00	327	100.00

* คำถามแบบให้เลือกรับ / กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการมากกว่า 1 คำตอบ

** ข้อมูล “ไม่แสดงความคิดเห็น” แสดงเพียงจำนวน แต่ไม่นำมาคำนวณร้อยละ

จากตารางที่ 9 วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือ ใช้บริการเพื่อเดินทางไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พัก มากที่สุด ร้อยละ 39.49 รองลงมาคือ ใช้บริการสนามบิน ร้อยละ 21.88 และท่องเที่ยว ช้อปปิ้ง ร้อยละ 17.95 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	1,185	44.99	995	48.32	190	33.04
2	มีระบบเชื่อมต่อขนส่งประเภทอื่น	562	21.34	447	21.71	115	20.00
3	ใช้บริการเข้า – ออกสนามบิน	465	17.65	309	15.01	156	27.13
4	ราคาเหมาะสม	410	15.57	298	14.47	112	19.48
	อื่น ๆ เช่น อยู่ใกล้บ้าน, มีความจำเป็นต้องใช้บริการ เป็นต้น	12	0.46	10	0.49	2	0.35
รวม		2,634	100.00	2,059	100.00	575	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 10 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คือความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ร้อยละ 44.99 รองลงมาคือมีระบบเชื่อมต่อขนส่งประเภทอื่น ร้อยละ 21.34 และใช้บริการเข้า – ออกสนามบิน ร้อยละ 17.65 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	463	25.09	333	22.50	130	35.62
2	รถรับจ้างสาธารณะ เช่น แท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถมอเตอร์ไซด์ เป็นต้น	396	21.46	349	23.58	47	12.88
3	เดินเท้า	387	20.98	257	17.36	130	35.62
4	รถยนต์ส่วนตัว	321	17.40	306	20.68	15	4.11
5	รถขนส่งมวลชนสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถตู้ เป็นต้น	259	14.04	222	15.00	37	10.14
	อื่น ๆ เช่น เพื่อนมาส่ง เป็นต้น	19	1.03	13	0.88	6	1.63
รวม		1,845	100.00	1,480	100.00	365	100.00

* คำถามแบบให้เลือกตอบ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 11 การเดินทางเพื่อเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่า
กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS MRT มากที่สุด ร้อยละ 25.09 รองลงมาคือ
รถรับจ้างสาธารณะ เช่น แท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถมอเตอร์ไซด์ เป็นต้น ร้อยละ 21.46 และเดินเท้า
ร้อยละ 20.98 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทย จะใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะ เช่น แท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง
รถสองแถว เป็นต้น เพื่อเข้าใช้บริการมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ จะใช้การเดินเท้า
เพื่อเข้าใช้บริการมากที่สุด

ตารางที่ 12 การพบปัญหาจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คน)

ที่	ปัญหา	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เคยพบปัญหา	956	63.56	652	55.40	304	92.97
2	เคยพบปัญหา คือ	548	36.44	525	44.60	23	7.03
รวม		1,504	100.00	1,177	100.00	327	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	199	26.50	190	26.39	9	29.03
2	รถไฟเสีย / ระบบไฟฟ้าขัดข้อง / รถไฟเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสีย ระหว่างกำลังเดินรถ ไฟดับ / ไฟฟ้าตกต้องลงก่อนถึงที่หมาย	171	22.77	167	23.19	4	12.90
3	จำนวนรถมีน้อยไม่เพียงพอต่อ จำนวนผู้โดยสาร โดยเฉพาะ ในช่วงเวลาเร่งด่วน	144	19.17	143	19.86	1	3.23
4	อากาศบนสถานี / อากาศในรถ ร้อนมาก แอร์เสีย พัดลมเสีย แอร์ไม่เย็น เหม็นอับ	76	10.12	71	9.86	5	16.13
5	ผู้โดยสารหนาแน่นเกินไป ไม่มี ความเป็นระเบียบในการต่อแถว เพื่อใช้บริการคือ ขอบแย้งหรือ เบียดกันขึ้นรถ เกิดการแซงคิว	31	4.13	24	3.33	7	22.58
6	เกี่ยวกับเครื่องจำหน่ายตั๋ว คือ เครื่องจำหน่ายตั๋วขัดข้อง ไม่ สามารถหยอดเหรียญได้ / เครื่อง จำหน่ายตั๋วไม่รับธนบัตรรุ่นใหม่ / เครื่องจำหน่ายตั๋วมีไม่เพียงพอ	16	2.13	15	2.08	1	3.23

ตารางที่ 12.1 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7	ลิฟต์ – บันไดเลื่อน บันไดเลื่อนมี น้อยไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ บันไดเลื่อนไม่เปิดใช้ หรือ ไม่ สามารถใช้งานได้ (เสียบ่อย) สถานี บ้านทับช้างฝั่งไปสุวรรณภูมิใช้งาน ไม่ได้มานานกว่า 5 เดือนแล้ว ลิฟต์ ไม่เปิดใช้งาน / เสียบ่อย ลิฟต์ สำหรับผู้พิการไม่มี	13	1.73	12	1.67	1	3.23
8	ระยะเวลาในการปล่อยรถไม่ เหมาะสม ทั้งระยะเวลาห่างกัน มากเกินไป ทำให้รถขาดระยะ	12	1.60	12	1.67	-	-
9	สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ / สถานที่จอดรถไม่สะดวกพื้นที่เป็น หลุมเป็นบ่อ	9	1.20	9	1.25	-	-
10	ผู้โดยสารบางส่วนไม่ขยับเข้าด้าน ใน / ยืนขวางประตูทางเข้า	9	1.20	9	1.25	-	-
	อื่น ๆ (24 คำตอบ)	71	9.44	68	9.47	3	9.68
รวม		751	100.00	720	100.00	31	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 / ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วน	128	24.29	122	23.78	6	42.86
2	เปลี่ยนเส้นทาง/เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น	71	13.47	70	13.65	1	7.14
3	รองจนกว่ารถไฟฟ้าจะมา	66	12.52	65	12.67	1	7.14
4	รอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น/เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป	56	10.63	56	10.92	-	-
5	ทำใจรองจนกว่ารถจะวิ่งได้ หรือมีเจ้าหน้าที่มาซ่อม / รองจนกว่าจะได้รับการแก้ไข	46	8.73	45	8.77	1	7.14
6	มีการตรวจเช็คสภาพเครื่องปรับอากาศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและปรับอุณหภูมิภายในห้องโดยสารให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ หรือ ติดเครื่องปรับอากาศ พัดลมให้มากขึ้น	28	5.31	26	5.07	2	14.29
7	เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า/ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ	27	5.12	27	5.26	-	-

ตารางที่ 12.2 วิธีการแก้ไขปัญหที่พบจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	วิธีการ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8	มีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของ ขบวนรถให้ดีก่อนนำออกมาใช้ งาน เพื่อป้องกันปัญหาระบบ ไฟฟ้าขัดข้อง / บำรุงรักษา อุปกรณ์สม่ำเสมอ	17	3.23	17	3.31	-	-
9	ให้มีเจ้าหน้าที่รถไฟจัดระเบียบ คน หรือ มีรปภ.คอยจัดระเบียบ แถว หรือบอกกล่าวผู้ให้บริการ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เบียดหรือแย่งกัน หรือจำกัด ผู้โดยสารต่อเที่ยว	10	1.90	10	1.95	-	-
10	ให้ขบวนรถมาตรงเวลา โดยมี เจ้าหน้าที่คอยควบคุมเวลา / ควรใช้ตารางเวลาให้ตรงกับที่ รถมา	9	1.71	9	1.75	-	-
	อื่น ๆ (28 คำตอบ)	69	13.09	66	12.87	3	21.43
รวม		527	100.00	513	100.00	14	100.00

*คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 12.3 ปัญหาและวิธีการแก้ไข

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา และวิธีการแก้ไข
1	ปัญหา รถมาช้ารอนาน / รถมาไม่ตรงเวลาต้องรอนาน การแก้ปัญหาของ ARL - เพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน - เพิ่มความถี่ในการปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ - มีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง / บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ เป็นการแก้ไขปัญหารถมาช้า การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - รอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น / เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป - เปลี่ยนเส้นทาง / เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น - วางแผนการเดินทางใหม่คือ ออกจากบ้านให้เร็วขึ้น / เผื่อเวลาในการเดินทาง
2	ปัญหา รถไฟเสีย / ระบบไฟฟ้าขัดข้อง / รถไฟฟ้าเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินรถ / ไฟฟ้าตกต้องลงก่อนถึงที่หมาย การแก้ปัญหาของ ARL - เพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน - เพิ่มความถี่ในการปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ - มีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง / บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - รอใช้บริการในเที่ยวถัดไป - ทำใจรอนกว่ารถจะวิ่งได้ หรือมีเจ้าหน้าที่มาซ่อม / รอจนกว่าจะได้รับการแก้ไข - เปลี่ยนเส้นทาง/ เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น - สอบถามเจ้าหน้าที่และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข

ตารางที่ 12.3 ปัญหาและวิธีการแก้ไข (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา และวิธีการแก้ไข
3	ปัญหา จำนวนรถมีน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน การแก้ปัญหาของ ARL - เพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน - เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ - ปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น / ปรับปรุงการบริการให้ได้มาตรฐาน / บริหารจัดการให้ดีขึ้น การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - รอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น / เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป - เปลี่ยนเส้นทาง/เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมย์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น - เปลี่ยนสถานีโดยย้อนกลับไปยังสถานีก่อนหน้านี้ หรือสถานีที่มีคนน้อย หรือสถานีแรก เพื่อจะได้ใช้บริการได้
4	ปัญหา อากาศบนสถานี / อากาศในรถร้อนมาก แอร์เสีย พัดลมเสีย แอร์ไม่เย็น เหม็นอับ การแก้ปัญหาของ ARL - มีการตรวจเช็คสภาพเครื่องปรับอากาศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและปรับอุณหภูมิภายในห้องโดยสารให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ หรือติดเครื่องปรับอากาศ พัดลมให้มากขึ้น - ปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น / ปรับปรุงการบริการให้ได้มาตรฐานและเชื่อถือได้ / บริหารจัดการให้ดีขึ้น การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - แก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง เช่น หากกระดากมาทำเป็นพัด เพื่อช่วยบรรเทาอากาศร้อน พกยาตาม และพัดไว้ใช้ส่วนตัว หรืออดทนต่ออากาศร้อน โดยไม่ดำเนินการใด - โทรหา Call Center หรือเบอร์โทรศัพท์ของ ARL

ตารางที่ 12.3 ปัญหาและวิธีการแก้ไข (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ปัญหา และวิธีการแก้ไข
5	ปัญหา ผู้ใช้บริการหนาแน่นเกินไป ไม่มีความเป็นระเบียบในการใช้บริการ ขอบแย่งหรือเบียดกันขึ้นรถ เกิดการแซงคิว การแก้ปัญหาของ ARL - เพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น / มีรถเสริม / ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน - เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า / ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ - ให้มีเจ้าหน้าที่รถไฟจัดระเบียบคน หรือ มี รปภ. คอยจัดระเบียบแถว หรือบอกกล่าวผู้โดยสารเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เบียดหรือแย่งกัน หรือจำกัดผู้โดยสารต่อเที่ยว การแก้ปัญหาของผู้โดยสาร - รอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น / เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป - เปลี่ยนเส้นทาง / เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น - เปลี่ยนสถานีโดยย้อนกลับไปยังสถานีก่อนหน้านี้ หรือสถานีที่มีคนน้อย หรือสถานีแรก เพื่อจะได้ใช้บริการได้

จากตารางที่ 12 12.1 12.2 และ 12.3 การพบปัญหาจากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ ร้อยละ 63.56 และมีกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 36.44 เคยพบปัญหา จากการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

โดยปัญหาที่พบจากการใช้บริการมากที่สุดคือ รถมาช้ารอนาน / รถมาไม่ตรงเวลาต้องรอนาน / รถมาล่าช้า ร้อยละ 26.50 รองลงมาคือ รถไฟเสีย / ระบบไฟฟ้าขัดข้อง / รถไฟเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินรถ เช่น ไฟดับ / ไฟฟ้าตกต้องลงก่อนถึงที่หมาย ร้อยละ 22.77 และจำนวนรถน้อย มีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน ร้อยละ 19.17

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	37	2.46	1,467	97.54	21	1.78	1,156	98.22	16	4.89	311	95.11
2	การประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา	91	6.05	1,413	93.95	62	5.27	1,115	94.73	29	8.87	298	91.13
3	มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่	228	15.16	1,276	84.84	185	15.72	992	84.28	43	13.15	284	86.85
4	มีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ	240	15.96	1,264	84.04	209	17.76	968	82.24	31	9.48	296	90.52
5	มีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี	266	17.69	1,238	82.31	221	18.78	956	81.22	45	13.76	282	86.24
ด้านการรักษาความปลอดภัย													
1	การอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	122	8.11	1,382	91.89	69	5.86	1,108	94.14	53	16.21	274	83.79
2	ความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น	207	13.76	1,297	86.24	142	12.06	1,035	87.94	65	19.88	262	80.12
3	มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)	255	16.95	1,249	83.05	186	15.80	991	84.20	69	21.10	258	78.90
4	ตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่	362	24.07	1,142	75.93	256	21.75	921	78.25	106	32.42	221	67.58

จากตารางที่ 13 การรับรู้ต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ด้านความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องสัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า มากที่สุด ร้อยละ 97.54 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา ร้อยละ 93.95 มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 84.84 มีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ ร้อยละ 84.04 และมีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี ร้อยละ 82.31

ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยรอบสถานี มากที่สุด ร้อยละ 91.89 รองลงมาคือ ความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น ร้อยละ 86.24 มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ร้อยละ 83.05 และตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ ร้อยละ 75.93

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	4.03	0.99	มาก	4.05	0.87	มาก	3.96	1.34	มาก
2	ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.02	0.92	มาก	3.92	0.93	มาก	4.42	0.72	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการบริการ		4.03	0.96	มาก	3.99	0.90	มาก	4.16	1.14	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 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 และค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 และค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือด้านการรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 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	4.24	0.85	มาก	4.15	0.87	มาก	4.56	0.66	มากที่สุด
2	การประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา	4.20	0.86	มาก	4.12	0.88	มาก	4.51	0.72	มากที่สุด
3	มีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ	4.14	0.79	มาก	4.04	0.80	มาก	4.47	0.64	มาก
4	มีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี	4.13	0.88	มาก	4.02	0.89	มาก	4.51	0.71	มากที่สุด
5	มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่	4.08	0.87	มาก	3.98	0.89	มาก	4.45	0.71	มาก
6	ความพึงพอใจโดยรวม	3.45	1.32	ปานกลาง	3.99	0.87	มาก	1.49	0.66	น้อยที่สุด

* เป็นค่าถ่วงน้ำหนักให้เล็กลงเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ 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 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นการประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่

ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 14.2 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านความปลอดภัย

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบประตูเปิด - ปิดแรง / เปิด - ปิดไว เสียงเปิด - ปิด ประตูดังมาก	16	25.81	16	25.81	-	-
2	ติดตั้ง Platform Screen Doors / มีที่กั้นตรงชานชาลา ช่องระหว่างรถไฟฟ้า กับชานชาลา	16	25.81	16	25.81	-	-
3	ปรับปรุงด้านความปลอดภัยทุกด้านให้เป็นระบบ และมีความทันสมัยมากขึ้น	6	9.68	6	9.68	-	-
4	การแจ้งเตือนเหตุการณ์ต่างๆ ต้องการให้มีเสียงดัง ฟังชัด และแจ้งเตือนทั้งภายนอกและภายในตัวรถไฟฟ้า เช่น การปฏิบัติตนในกรณีที่เกิดเสีย ค้างอยู่บนรางนาน ๆ	4	6.45	4	6.45	-	-
5	การจัดระเบียบการเข้า - ออกของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อลดความแออัด	4	6.45	4	6.45	-	-
6	เพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา ให้เสียงดัง ชัดเจน ให้ผู้โดยสารขยับเข้าข้างในรถ	4	6.45	4	6.45	-	-
	อื่น ๆ (8 คำตอบ)	12	19.36	12	19.36	-	-
รวม		62	100.00	62	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	0.82	มาก	4.08	0.84	มาก	4.52	0.68	มากที่สุด
2	ตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่	4.02	0.93	มาก	3.95	0.95	มาก	4.29	0.77	มาก
3	การอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี	4.02	0.93	มาก	3.91	0.95	มาก	4.42	0.70	มาก
4	ความพึงพอใจโดยรวม	4.02	0.86	มาก	3.90	0.87	มาก	4.46	0.68	มาก
5	ความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือและชนิดเดินผ่าน เป็นต้น	3.88	1.01	มาก	3.75	1.03	มาก	4.39	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 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ประเด็นมีตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ ประเด็นการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี และประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เท่ากัน และประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 14.4 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านการรักษาความปลอดภัย

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยให้ดีขึ้น เช่น เพิ่มจุดดูแลรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี มีการตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสารให้รัดกุม / opening bags / การตรวจกระเป๋าเจ้าหน้าที่ตรวจตราความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด ควบคุมจำนวนผู้โดยสารไม่ให้มากเกินไป และบอกกล่าวผู้โดยสารที่ไม่ชอบเดินเข้าด้านใน เวลารถไฟเสียไม่อย่าให้คนลงไปเดินบนรางรถไฟ ควรมีระบบ Scan ระเบิด ไว้ใช้งาน และการตรวจคัดกรองการเข้าออก	27	35.06	26	36.11	1	20.00
2	เพิ่มพนักงานดูแลรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น มีเจ้าหน้าที่ดูแลทุกจุด เช่น ลานจอดรถ	12	15.58	12	16.67	-	-
3	พนักงานรักษาความปลอดภัยควรให้บริการด้วยความสุภาพ อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ไม่จับกลุ่มคุยกัน	11	14.29	10	13.89	1	20.00
4	พนักงานรักษาความปลอดภัยควรมีความรู้ สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามผู้โดยสารได้ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ	6	7.79	5	6.94	1	20.00
5	เพิ่มกล้องวงจรปิดในแต่ละจุดให้มากขึ้น และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอด ภาพมีความชัดเจน	6	7.79	6	8.33	-	-
	อื่น ๆ (7 คำตอบ)	15	19.49	13	18.06	2	40.00
รวม		77	100.00	72	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	20	1.33	1,484	98.67	8	0.68	1,169	99.32	12	3.67	315	96.33
2	ความสะอาดภายในสถานี	31	2.06	1,473	97.94	10	0.85	1,167	99.15	21	6.42	306	93.58
3	ความสะอาดภายในขบวนรถ	34	2.26	1,470	97.74	16	1.36	1,161	98.64	18	5.50	309	94.50
4	ตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ	43	2.86	1,461	97.14	19	1.61	1,158	98.39	24	7.34	303	92.66
5	ลิฟต์โดยสาร	52	3.46	1,452	96.54	28	2.38	1,149	97.62	24	7.34	303	92.66
6	การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ	67	4.45	1,437	95.55	27	2.29	1,150	97.71	40	12.23	287	87.77
7	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	260	17.29	1,244	82.71	153	13.00	1,024	87.00	107	32.72	220	67.28
8	แอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail Link Real-time Application)	600	39.89	904	60.11	464	39.42	713	60.58	136	41.59	191	58.41
ด้านบัตรโดยสารและการตลาด													
1	ส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น	578	38.43	926	61.57	405	34.41	772	65.59	173	52.91	154	47.09
2	สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่	711	47.27	793	52.73	565	48.00	612	52.00	146	44.65	181	55.35
3	กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน	739	49.14	765	50.86	558	47.41	619	52.59	181	55.35	146	44.65
4	กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล	748	49.73	756	50.27	571	48.51	606	51.49	177	54.13	150	45.87

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	94	6.25	1,410	93.75	49	4.16	1,128	95.84	45	13.76	282	86.24
2	ป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟในสถานี	104	6.91	1,400	93.09	66	5.61	1,111	94.39	38	11.62	289	88.38
3	การประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/ เหตุการณ์ไม่ปกติ	205	13.63	1,299	86.37	121	10.28	1,056	89.72	84	25.69	243	74.31
	- ในขบวนรถ	301	20.01	1,203	79.99	200	16.99	977	83.01	101	30.89	226	69.11
	- บนสถานี	288	19.15	1,216	80.85	189	16.06	988	83.94	99	30.28	228	69.72
	- Social Media	480	31.91	1,024	68.09	349	29.65	828	70.35	131	40.06	196	59.94
4	ป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการให้บริการ	210	13.96	1,294	86.04	164	13.93	1,013	86.07	46	14.07	281	85.93
5	การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ	369	24.53	1,135	75.47	262	22.26	915	77.74	107	32.72	220	67.28
6	ป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด	415	27.59	1,089	72.41	300	25.49	877	74.51	115	35.17	212	64.83

จากตารางที่ 15 การรับรู้ต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องบันไดเลื่อน มากที่สุด ร้อยละ 98.67 รองลงมาคือ ความสะอาดภายในสถานี ร้อยละ 97.94 ความสะอาดภายในขบวนรถ ร้อยละ 97.74 ตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ ร้อยละ 97.14 ลิฟต์โดยสาร ร้อยละ 96.54 การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ ร้อยละ 95.55 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ร้อยละ 82.71 และแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail Link Real-time Application) ร้อยละ 60.11

ด้านบัตรโดยสารและการตลาด พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น มากที่สุด ร้อยละ 61.57 รองลงมาคือ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่ ร้อยละ 52.73 กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน ร้อยละ 50.86 และกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล ร้อยละ 50.27

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องการประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ถูกต้อง มากที่สุด ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟในสถานี ร้อยละ 93.09 การประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/เหตุการณ์ไม่ปกติ ร้อยละ 86.37 (โดยมีการรับรู้บนสถานีมากที่สุด) ป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ ร้อยละ 86.04 การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 75.47 และป้ายโฆษณา กิจกรรมส่งเสริมการตลาด ร้อยละ 72.41

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	3.99	0.97	มาก	3.89	0.99	มาก	4.37	0.78	มาก
2	ด้านบัตรโดยสารและการตลาด	3.80	0.99	มาก	3.74	1.00	มาก	4.08	0.90	มาก
3	ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล	3.71	1.11	มาก	3.59	1.13	มาก	4.22	0.84	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการบริการ		3.89	1.00	มาก	3.79	1.02	มาก	4.30	0.81	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 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 และค่าเฉลี่ย 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือ ด้านบัตรโดยสารและการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 และค่าเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 ความพึงพอใจ

อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 และค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 71.80 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	4.16	0.85	มาก	4.09	0.87	มาก	4.44	0.70	มาก
2	ความสะอาดภายในขบวนรถ	4.16	0.86	มาก	4.08	0.88	มาก	4.48	0.69	มาก
3	การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ	4.05	0.95	มาก	3.97	0.96	มาก	4.39	0.79	มาก
4	ความพึงพอใจโดยรวม	4.01	0.86	มาก	3.91	0.86	มาก	4.39	0.73	มาก
5	ผู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ	4.01	0.96	มาก	3.91	0.99	มาก	4.40	0.74	มาก
	- ความสะดวกในการใช้บริการผู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ	4.03	0.97	มาก	3.94	1.00	มาก	4.38	0.77	มาก
	- ผู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	3.88	1.04	มาก	3.76	1.07	มาก	4.32	0.78	มาก
6	บันไดเลื่อน	3.96	1.03	มาก	3.85	1.05	มาก	4.39	0.78	มาก
7	ลิฟต์โดยสาร	3.86	1.03	มาก	3.77	1.05	มาก	4.22	0.86	มาก
8	แอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail Link Real-time Application)	3.83	1.03	มาก	3.68	1.03	มาก	4.37	0.80	มาก
9	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	3.81	1.05	มาก	3.71	1.06	มาก	4.25	0.89	มาก

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

จากตารางที่ 16.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นความสะอาดภายในสถานีและความสะอาดภายในขบวนรถ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ (ความสะดวกในการใช้บริการตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ มีความพึงพอใจมากที่สุด) และความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นบันไดเลื่อน ค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นลิฟต์โดยสาร ค่าเฉลี่ย 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail Link Real-time Application) ค่าเฉลี่ย 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ค่าเฉลี่ย 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 16.2 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ตรวจเช็คตู้จำหน่ายบัตรให้ใช้งานได้ทุกตู้ บางครั้งเติมเงินแต่จำนวนเงินในบัตรไม่ขึ้น และเพิ่มตู้จำหน่ายบัตรที่รับได้ทุกเหรียญ ทุกธนบัตร	46	19.09	43	18.70	3	27.27
2	เพิ่ม/ปรับปรุงบันไดเลื่อน, ลิฟต์ ให้มีทุกสถานีและเหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น มีบันไดเลื่อนขึ้น-ลงคู่กัน 2 ผัง เพื่อผู้สูงอายุและผู้ที่มีสัมภาระขึ้น-ลงสะดวก ทำความสะอาดราวจับบันไดเลื่อนให้สะอาด ลิฟต์อยู่ไกล ใช้งานได้อย่างปลอดภัย ลิฟต์สำหรับสตรีมีครรภ์ และบันไดเลื่อนมีเวลาปรับขึ้นลง ทำให้ผู้โดยสารเกิดความสับสน	43	17.84	41	17.83	2	18.18
3	มีการตรวจเช็คบันไดเลื่อน, ลิฟต์โดยสารให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีการเปิดใช้ตลอดเวลา	31	12.86	29	12.61	2	18.18
4	ในช่วงเวลาที่เร่งด่วน ควรมีการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น เช่น เพิ่มขบวนรถ, เพิ่มโบกี้, มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ลิฟต์, มีเจ้าหน้าที่อยู่ชองขายตั๋วตลอดเวลาทุกตู้	31	12.86	30	13.04	1	9.09
5	มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศหรือพัดลมทุกจุดภายในบริเวณพื้นที่ให้บริการพร้อมเปิดใช้งานทุกจุด รวมถึงชานชาลาขบวนรถ	26	10.79	25	10.87	1	9.09
	อื่น ๆ (15 คำตอบ)	64	26.56	62	26.92	2	18.19
รวม		241	100.00	230	100.00	11	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	ส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น	3.87	0.99	มาก	3.85	1.00	มาก	4.00	0.96	มาก
2	สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่	3.84	1.01	มาก	3.76	1.03	มาก	4.12	0.87	มาก
3	ความพึงพอใจโดยรวม	3.81	0.94	มาก	3.74	0.95	มาก	4.12	0.85	มาก
4	กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน	3.76	1.02	มาก	3.68	1.02	มาก	4.11	0.94	มาก
5	กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล	3.73	1.03	มาก	3.65	1.04	มาก	4.05	0.92	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 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่ ค่าเฉลี่ย 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน ค่าเฉลี่ย 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล ค่าเฉลี่ย 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 16.4 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านบัตรโดยสารและการตลาด

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการจำหน่ายตั๋วแบบเหมารอบ/เที่ยว เช่น โปรโมชั่นสำหรับผู้โดยสารที่ใช้ประจำ, 1 เดือน สามารถใช้ได้ 20 เที่ยว หรือ 30-40 เที่ยวโดยไม่จำกัดช่วงเวลา/มีตัวราคาเหมาเที่ยวเพื่อคนเดินทางเป็นประจำ	15	20.27	15	22.06	-	-
2	การใช้บัตรโดยสารทั่วไปควรให้ส่วนลดบ้าง	11	14.86	10	14.71	1	16.67
3	เป็นบัตรโดยสารใบเดียว ที่สามารถใช้ร่วมกับ BTS, MRT ได้	9	12.16	8	11.76	1	16.67
4	จัดโปรโมชั่นเพื่อคืนกำไรแก่ผู้รับบริการ เช่น มีการลดราคาบัตรต่อเที่ยวให้ถูกลง, มีการสะสมแต้ม	7	9.46	7	10.29	-	-
5	เพิ่มช่องทางในการเติมเงินในบัตรให้หลากหลายมากขึ้น เช่น ส่วนลดในการใช้บัตรเติมเงิน สามารถเติมเท่าไรก็ได้ไม่จำกัดจำนวนเล็กน้อย บัตร Smart pass สามารถเติมเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้ และสามารถเติมเงินผ่าน บัตรเครดิต, บัตรเดบิต, App ธนาคาร, เติมเงินในโทรศัพท์มือถือได้	7	9.46	6	8.82	1	16.67
	อื่น ๆ (13 คำตอบ)	25	33.79	22	32.36	3	49.99
	รวม	74	100.00	68	100.00	6	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	3.97	0.93	มาก	3.87	0.95	มาก	4.34	0.76	มาก
2	การประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ถูกต้อง	3.97	0.94	มาก	3.86	0.96	มาก	4.39	0.74	มาก
3	ป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ	3.93	0.90	มาก	3.84	0.91	มาก	4.28	0.77	มาก
4	ความพึงพอใจโดยรวม	3.83	0.96	มาก	3.69	0.97	มาก	4.33	0.73	มาก
5	ป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด	3.77	0.97	มาก	3.66	0.97	มาก	4.21	0.82	มาก
6	การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ	3.73	1.02	มาก	3.61	1.04	มาก	4.20	0.79	มาก
7	การประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/เหตุการณ์ไม่ปกติ	3.72	1.09	มาก	3.60	1.12	มาก	4.25	0.78	มาก
	- ในขบวนรถ	3.74	1.11	มาก	3.63	1.13	มาก	4.21	0.86	มาก
	- บนสถานี	3.73	1.11	มาก	3.62	1.13	มาก	4.21	0.86	มาก
	- Social Media	3.63	1.13	มาก	3.49	1.14	ปานกลาง	4.21	0.86	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 16.5 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นป้ายบอกเส้นทางเข้า-ออกสถานี ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟในสถานี และประเด็นการประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ถูกต้อง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นป้ายโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นการประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/เหตุการณ์ไม่ปกติ ค่าเฉลี่ย 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 (ในขบวนรถ มีความพึงพอใจมากที่สุด) ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 16.6 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	การประกาศแจ้งเตือนควรมีความรวดเร็ว และประกาศทั้งภาษาไทย/ภาษาอังกฤษบอกถึงสาเหตุรวมทั้งระยะเวลาที่ชัดเจน เช่น หากเกิดปัญหาารถไฟฟ้ามาช้า ควรระบุระยะเวลาในการรอให้ชัดเจน, รถขัดข้อง	37	29.84	35	30.43	2	22.22
2	การประชาสัมพันธ์ด้านการตลาดยังไม่ดีพอ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากกว่านี้ โดยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้นทั้ง Line, สื่อโซเชียลมีเดีย, แผ่นพับ ใบปลิว, Facebook, IG	30	24.19	28	24.35	2	22.22
3	มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำที่ชด้อยชดค่า ถูกต้อง เสียงดังฟังชัดทั้งบนสถานีและภายในขบวนรถ เช่น ประตูเปิดฝั่งซ้ายหรือขวา การแจ้งสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งการจลาจล, ไฟไหม้ และแนะนำการใช้บริการสำหรับผู้พิการ หรือผู้ถือกระเป๋าเดินทางขนาดใหญ่ เป็นต้น	20	16.13	18	15.65	2	22.22
4	มีป้าย/แผนผังบอกสถานี/เส้นทาง จุดให้บริการต่าง ๆ ทางเข้า - ออก ทั้งบนสถานี และในขบวนรถที่เป็นข้อความขนาดใหญ่ทั้งไทยและภาษาอังกฤษ ภาษาจีนให้เห็นชัดเจน	19	15.32	17	14.78	2	22.22
5	ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์และข้อมูลทุกด้าน	7	5.65	6	5.22	1	11.12
	อื่น ๆ (9 คำตอบ)	11	8.87	11	9.57	-	-
รวม		124	100.00	115	100.00	9	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	3.99	0.94	มาก	3.91	0.95	มาก	4.32	0.79	มาก
2	ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม	3.98	1.06	มาก	3.83	1.09	มาก	4.51	0.72	มากที่สุด
3	ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ	3.61	1.06	มาก	3.47	1.07	ปานกลาง	4.11	0.89	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์		3.85	1.03	มาก	3.72	1.05	มาก	4.29	0.83	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 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 และค่าเฉลี่ย 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 และค่าเฉลี่ย 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 และค่าเฉลี่ย 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) และด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ ค่าเฉลี่ย 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 และค่าเฉลี่ย 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.40 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	3.76	1.02	มาก	3.63	1.02	มาก	4.25	0.84	มาก
2	ระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงปกติ”	3.73	0.99	มาก	3.61	0.99	มาก	4.16	0.87	มาก
3	จอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าประจำสถานี	3.66	1.09	มาก	3.55	1.13	มาก	4.06	0.87	มาก
4	ความพึงพอใจโดยรวม	3.63	1.01	มาก	3.48	1.00	ปานกลาง	4.17	0.84	มาก
5	ระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน”	3.46	1.11	ปานกลาง	3.30	1.11	ปานกลาง	4.02	0.94	มาก
6	การบริหารจัดการ/การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินรถเกิดเหตุขัดข้อง	3.43	1.10	ปานกลาง	3.26	1.08	ปานกลาง	4.02	0.95	มาก

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

จากตารางที่ 17.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นเดินรถตรงตามตารางเดินรถมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงปกติ” ค่าเฉลี่ย 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นจอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าประจำสถานี ค่าเฉลี่ย 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน” ค่าเฉลี่ย 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และประเด็นการบริหารจัดการ/การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินรถเกิดเหตุขัดข้อง เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 17.2 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มจำนวนรถ หรือ จำนวนโบกี้ หรือ เพิ่มรอบการเดินรถ หรือ มีรถไฟฟ้า วิ่งสำรองในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อให้บริการได้อย่างเพียงพอ	106	44.92	100	43.86	6	75.00
2	ปรับปรุงจอโทรทัศน์แสดงเวลาโดย เพิ่มจอโทรทัศน์แสดงเวลาให้มีทุกชั้น ซ่อมแซมจอโทรทัศน์แสดงเวลาให้ใช้ได้ทุกเครื่องทุกสถานี ไม่ให้เสียบ่อย ปรับเวลา ปรับขนาดตัวเลข – ตัวอักษรบนหน้าจอให้เห็นเวลารถไฟฟ้าเข้า – ออกสถานีให้เด่นชัด	59	25.00	58	25.44	1	12.50
3	ระยะเวลาการรอรถ/เดินรถไฟฟ้า ไม่ควรนานเกินไป เช่น ปล่อยขบวนรถทุก 5 – 8 นาที หรือ มาทุก 3 นาทีในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน เพื่อความรวดเร็วในการเดินทาง/ไม่ควรจอดรถที่สถานีต้นทางนานเกินไป	37	15.68	36	15.79	1	12.50
4	มีการซ่อมบำรุง และตรวจสอบสภาพรถไฟอยู่เสมอ ๆ เนื่องจากรถไฟขัดข้อง กระทบ กระชาก เสียระหว่างเดินทางบ่อยและเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร	9	3.81	9	3.95	-	-
5	เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขเหตุขัดข้อง	6	2.54	6	2.63	-	-
	อื่น ๆ (7 คำตอบ)	19	8.05	19	8.33	-	-
รวม		236	100.00	228	100.00	8	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	0.77	มาก	4.23	0.77	มาก	4.42	0.76	มาก
2	ความถูกต้องในการให้ข้อมูล	4.18	0.83	มาก	4.13	0.83	มาก	4.38	0.80	มาก
3	ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.13	0.87	มาก	4.07	0.89	มาก	4.37	0.73	มาก
4	การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการติดตามสิ่งของสูญหาย เป็นต้น	4.07	0.85	มาก	4.02	0.87	มาก	4.28	0.76	มาก
5	ความพึงพอใจโดยรวม	3.77	0.96	มาก	3.61	0.96	มาก	4.31	0.74	มาก
6	การบริหารจัดการของสถานีช่วงผู้โดยสารหนาแน่น หรือช่วงเวลาเร่งด่วน	3.55	1.08	มาก	3.38	1.07	ปานกลาง	4.15	0.91	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 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นการแต่งกายของพนักงาน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ประเด็นความถูกต้องในการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นให้บริการด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการติดตามสิ่งของสูญหาย เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นการบริหารจัดการของสถานีช่วงผู้โดยสารหนาแน่น หรือช่วงเวลาเร่งด่วน เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 17.4 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	สามารถบริหารจัดการในช่วงที่มีผู้โดยสารที่หนาแน่น หรือในช่วงเวลาเร่งด่วน	12	17.65	12	19.35	-	-
2	มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนมากขึ้น (บางสถานีไม่มีเจ้าหน้าที่เลย)	9	13.24	7	11.29	2	33.33
3	พนักงานต้องสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้	8	11.76	7	11.29	1	16.67
4	ปรับปรุงด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสารทุกด้านให้เป็นสากล	7	10.29	6	9.68	1	16.67
5	การให้บริการควรมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	6	8.82	6	9.68	-	-
	อื่น ๆ (9 คำตอบ)	26	38.24	24	38.71	2	33.33
รวม		68	100.00	62	100.00	6	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	0.85	มาก	4.24	0.88	มาก	4.59	0.66	มากที่สุด
2	ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	3.93	1.09	มาก	3.76	1.11	มาก	4.54	0.72	มากที่สุด
3	ราคาต่อเที่ยวการเดินทาง	3.92	1.06	มาก	3.75	1.08	มาก	4.53	0.71	มากที่สุด
4	ความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	3.76	1.12	มาก	3.58	1.14	มาก	4.39	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 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นราคาต่อเที่ยวการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 17.6 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ค่าบริการแพงเกินไป อยากให้มีการลดราคาค่าโดยสาร, ลดราคาบัตรรายเดือน, ลดราคาสำหรับผู้ที่ใช้ประจำ, นักศึกษา	53	48.62	51	51.52	2	20.00
2	ขยายเส้นทางการเดินรถ / เพิ่มสถานีให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เช่น สุขุมวิทถึงสุวรรณภูมิ , สุวรรณภูมิถึงสนามบินดอนเมือง และหมอชิต จุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนประเภท รถเมล์, BTS, MRT และมีนบุรี - พญาไท	22	20.18	20	20.20	2	20.00
3	เพิ่มขบวน หรือรอบการเดินทางให้ถี่ขึ้น ไม่ควรรอนาน เช่น ทุก 5 นาที	15	13.76	14	14.14	1	10.00
4	เพิ่มโปรโมชั่นในการเดินทางให้กับผู้ใช้บริการเป็นประจำ เช่น มีแบบเหมาราคาจะได้ถูกลง เทียบเดินทาง 30 วัน 40 เทียบ ราคาวันละไม่เกิน 60 บาท และส่วนลดในการใช้บริการร้านค้า, ร้านอาหารต่าง ๆ	7	6.42	6	6.06	1	10.00
5	ทำเป็นบัตรรายเดือน / บัตรรายสัปดาห์	5	4.59	4	4.04	1	10.00
	อื่น ๆ (5 คำตอบ)	7	6.43	4	4.04	3	30.00
รวม		109	100.00	99	100.00	10	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 18 ภาพรวมความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ที่	ระดับความพึงพอใจ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	พึงพอใจมาก	738	49.07	554	47.07	184	56.27
2	พึงพอใจปานกลาง	454	30.19	434	36.87	20	6.12
3	พึงพอใจมากที่สุด	223	14.83	107	9.09	116	35.47
4	พึงพอใจน้อย	84	5.59	78	6.63	6	1.83
5	พึงพอใจน้อยที่สุด	5	0.32	4	0.34	1	0.31
รวม		1,504	100.00	1,177	100.00	327	100.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ		3.72 (S.D. = 0.79)		3.58 (S.D. = 0.76)		4.25 (S.D. = 0.68)	

* 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 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60 และค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 19 ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานีจนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานีที่ใช้บริการ
ในช่วงโมงเร่งด่วน (ถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวไทย)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	เวลา	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	10 นาที	251	22.04
2	15 นาที	191	16.77
3	20 นาที	174	15.28
4	30 นาที	130	11.41
5	5 นาที	116	10.18
6	8 นาที	45	3.95
7	40 นาที	43	3.78
8	45 นาที	24	2.11
9	60 นาที	24	2.11
10	7 นาที	17	1.49
	อื่น ๆ (24 คำตอบ)	124	10.88
รวม		1,139	100.00
เฉลี่ยประมาณ 17 - 18 นาที			

* คำถามแบบปลายเปิด

จากตารางที่ 19 ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานีจนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานี
ที่ใช้บริการ ในช่วงโมงเร่งด่วน เฉลี่ยประมาณ 17 – 18 นาที โดยพบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลา 10 นาที มากที่สุด
ร้อยละ 22.04 รองลงมาคือ 15 นาที ร้อยละ 16.77 และ 20 นาที ร้อยละ 15.28

ตารางที่ 20 ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานีจนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานีที่ใช้บริการ
ในช่วงโมงปกติ (ถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวไทย)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	เวลา	ชาวไทย	
		จำนวน	ร้อยละ
1	10 นาที	209	18.22
2	15 นาที	200	17.44
3	20 นาที	194	16.91
4	30 นาที	152	13.25
5	25 นาที	80	6.97
6	5 นาที	62	5.41
7	40 นาที	46	4.01
8	8 นาที	43	3.75
9	45 นาที	27	2.35
10	60 นาที	21	1.83
	อื่น ๆ (20 คำตอบ)	113	9.86
รวม		1,147	100.00
เฉลี่ยประมาณ 20 - 21 นาที			

* คำถามแบบปลายเปิด

จากตารางที่ 20 ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานีจนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานี
ที่ใช้บริการ ในช่วงโมงปกติ เฉลี่ยประมาณ 20 - 21 นาที โดยพบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลา 10 นาที มากที่สุด
ร้อยละ 18.22 รองลงมาคือ 15 นาที ร้อยละ 17.44 และ 20 นาที ร้อยละ 16.91

ตารางที่ 21 กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ต้องการ

(หน่วย : ค่าตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	จัดโปรโมชั่นส่วนลดอัตราค่าโดยสาร เช่น ส่วนลดค่าโดยสารบัตรเติมเงิน ลด 50 % สำหรับผู้มีรายได้น้อย โปรโมชั่นบัตรโดยสารราคาพิเศษ/ราคาถูก ลดราคาค่าโดยสารเที่ยวเดียว มีส่วนลดทุกวันพุธหรือวันอาทิตย์ ส่วนลดค่าบริการเมื่อเติมเงินล่วงหน้า ลดราคาบัตรโดยสารในช่วงเวลาที่ไม่เร่งด่วน/ลดราคาบัตรโดยสารในช่วงเวลาที่คนแออัด มีส่วนลดให้ลูกค้าที่ใช้ประจำ, มีส่วนลดให้ข้าราชการ มีส่วนลดสำหรับกลุ่มคนที่มาเป็นกลุ่ม และ ส่วนลดบัตร Smart pass	123	24.65	113	26.04	10	15.38
2	มีโปรโมชั่นสำหรับบัตรรายวัน/รายเดือน/รายปี /บัตร Smart pass/บัตรเหมา ลดค่าบริการบัตรรายเดือน/จัดโปรโมชั่น บัตรสมาชิกพิเศษ บัตรเหมาราคาถูก/บัตรเหมาเที่ยว	92	18.44	87	20.05	5	7.69
3	มีการประชาสัมพันธ์วิธีการเข้าใช้บริการของแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ โปรโมชั่นต่าง ๆ กิจกรรมต่าง ๆ ความปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ	35	7.01	23	5.30	12	18.46
4	ทำเป็น Smart card บัตรเดียวเชื่อม BTS, MRT และ ARL /จัดโปรโมชั่นร่วมกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ และสามารถใช้บัตรร่วมกันได้	31	6.21	30	6.91	1	1.54
5	จัดกิจกรรมของแจก/ของแลกของรางวัลโดยการสะสมแต้ม/การจัดรายการชิงโชค เติมเงินแล้วได้คะแนนสะสม บัตรสมนาคุณต่าง ๆ สะสมแต้มจากการใช้บัตร Smart pass สะสมคะแนนเพื่อใช้เป็นส่วนลด ชิงโชคลุ้นรับตัวฟรี	26	5.21	24	5.53	2	3.08
6	จัดโปรโมชั่นนั่งฟรี เช่น ช่วงเทศกาลวันสำคัญๆ	23	4.61	19	4.38	4	6.15

ตารางที่ 21 กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ต้องการ (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7	พัฒนาพื้นที่บริเวณสถานีให้เป็นพื้นที่เชิงพาณิชย์มากขึ้น เช่น จัดเป็นตลาดนัดในบริเวณสถานีให้มีร้านค้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ สินค้า OTOP	21	4.21	19	4.38	2	3.08
8	จัดโปรโมชั่นสำหรับนักเรียน, นักศึกษา	17	3.41	12	2.76	5	7.69
9	ควรมีการจัดกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกสถานีให้มากขึ้น เช่น กิจกรรมสนทนาการบนขบวนรถไฟ เช่น เปิดเพลง กิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว กิจกรรมเพื่อสุขภาพ กิจกรรมช่วยเหลือสังคม การกุศล	14	2.81	10	2.30	4	6.15
10	จัดกิจกรรมร่วมกับร้านค้า เช่น สามารถนำบัตรโดยสารใช้เป็นส่วนลดราคาสินค้าหรือบริการสามารถใช้ซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ ผ่านบัตรได้ เช่น king power, ร้านกาแฟ, ร้านอาหาร	12	2.40	11	2.53	1	1.54
11	จัดโปรโมชั่นร่วมกับการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว	12	2.40	12	2.76		
	อื่น ๆ (29 คำตอบ)	93	18.64	74	17.06	19	29.24
รวม		499	100.00	434	100.00	65	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด นำเสนอเพียง 10 อันดับแรก

ตารางที่ 22 สิ่งที่ควรปรับปรุง

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	รถไฟฟ้าที่ให้บริการมีน้อย อยากให้เพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น	216	15.41	205	16.13	11	8.40
2	ปรับปรุงหรือขยายสถานีให้มีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น เพิ่มลิฟต์, เพิ่มบันไดเลื่อน, เพิ่มที่จอดรถ, มีห้องน้ำทุกสถานี, มี WiFi, มีที่นั่งระหว่างรอรถ ที่ขึ้นรถ	160	11.41	147	11.57	13	9.92
3	เพิ่มจำนวนรอบ หรือ เพิ่มความถี่ในการปล่อยรถ	141	10.06	113	8.89	28	21.37
4	ปรับปรุงระบบเครื่องปรับอากาศ เช่น มีเครื่องปรับอากาศทุกสถานีและปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมกับสภาพอากาศทั้งในสถานีและบนรถไฟฟ้า และแอร์ภายในรถไม่ควรมีน้ำหยด	87	6.21	75	5.90	12	9.16
5	มีระบบการเดินรถที่ตรงต่อเวลา เพื่อไม่ให้ผู้โดยสารรอนาน ปรับปรุงเวลาการเดินรถให้มีความถี่ขึ้น เพื่อให้ผู้โดยสารมาทันเวลาไม่ตกเครื่อง	79	5.63	76	5.98	3	2.29
6	ปรับปรุงขานขาลา เช่น มีพัดลมระบายอากาศไม่ให้ร้อนมาก ควรมีที่กันผู้โดยสารระหว่างรอขึ้นรถเพื่อความปลอดภัย/ที่กันอัตโนมัติ ควรขยายขานขาลาให้กว้างกว่านี้ ติดแอร์ที่ขานขาลา/ติดเครื่องฟอกอากาศ มีเส้นกันบนขานขาลาชัดเจน	69	4.92	68	5.35	1	0.76
7	พัฒนา/ปรับปรุงสภาพรถ ระบบการทำงาน และรางรถไฟให้มีคุณภาพอยู่เสมอ เช่น ตรวจสอบสภาพรถก่อนนำออกมาใช้งาน เสียงไม่ดัง เพื่อลดการขัดข้องระหว่างการเดินทาง ปรับปรุงรางรถไฟ ให้อยู่ในสภาพที่ดี สุขอนามัยภายในรถ ความสะอาด ปราศจากขยะ ไร้กลิ่นอับ	59	4.21	55	4.33	4	3.05

ตารางที่ 22 สิ่งที่ต้องปรับปรุง (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8	ปรับเปลี่ยนวิธีการจำหน่ายบัตรให้มีความสะดวก รวดเร็วกว่าเดิม เช่น สามารถซื้อบัตรโดยสารด้วยบัตรเครดิตได้ เพิ่มตู้จำหน่ายบัตรโดยสาร / เพิ่มช่องจำหน่ายบัตรโดยสาร เพิ่มพนักงานให้เพียงพอต่อการบริการตู้จำหน่ายบัตรใช้งานได้ดี และทอนเป็นธนบัตรได้ ตู้แลกเหรียญใช้งานได้ดี เพิ่มช่องแลกเหรียญ มีระบบการจำหน่ายตั๋วออนไลน์ หากผู้ใช้บริการมาเป็นหมู่คณะควรมีบริการจำหน่ายตั๋วให้ด้วย	58	4.14	53	4.17	5	3.82
9	ปรับปรุงด้านพนักงาน และการบริการของพนักงาน การบริการที่ดี เป็นมิตรกับประชาชน มีความสุภาพ อ่อนน้อม มีน้ำใจ การแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ทุกสถานการณ์ และรวดเร็ว เพิ่มเติมความรู้ด้านภาษาให้กับพนักงานเพื่อใช้ในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ พนักงานจำหน่ายตั๋วควรบริการผู้โดยสารด้วยความรวดเร็ว การบริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	49	3.50	39	3.07	10	7.63
10	อยากให้มีการจัดระเบียบการให้บริการ/มีการจัดระเบียบคิวการเข้า – ออกรถไฟฟ้าฯ เพื่อความเป็นระเบียบและไม่แออัดมากเกินไป/การจัดการจำนวนคนในช่วงเวลาเร่งด่วนอย่างเป็นระบบ/การบรรจุคนต่อเที่ยว	49	3.50	45	3.54	4	3.05
	อื่น ๆ (46 คำตอบ)	435	31.01	395	31.07	40	30.55
รวม		1,402	100.00	1,271	100.00	131	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด นำเสนอเพียง 10 อันดับแรก

ผลการสำรวจผู้ไม่ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 206 คน

ข้อมูลทั่วไป		ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	97	47.09	72	44.17	25	58.14
	หญิง	109	52.91	91	55.83	18	41.86
สัญชาติ	ชาวไทย	163	79.13	163	100.00	-	-
	ชาวต่างชาติ	43	20.87	-	-	43	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	19	9.22	17	10.43	2	4.65
	21 – 25 ปี	43	20.87	37	22.70	6	13.95
	26 – 30 ปี	40	19.42	31	19.02	9	20.93
	31 – 40 ปี	60	29.13	45	27.61	15	34.88
	41 – 50 ปี	35	16.99	27	16.56	8	18.60
	มากกว่า 50 ปี	9	4.37	6	3.68	3	6.98
ระดับการศึกษา							
	ประถมศึกษา	-	-	-	-	-	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	9	4.37	8	4.91	1	2.33
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	32	15.53	28	17.18	4	9.30
	ปวส. อนุปริญญา	18	8.74	18	11.04	-	-
	ปริญญาตรี	128	62.14	98	60.12	30	69.77
	สูงกว่าปริญญาตรี	19	9.22	11	6.75	8	18.60

ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 206 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ							
	นักเรียน นักศึกษา	37	17.96	31	19.02	6	13.95
	พนักงานบริษัท	66	32.04	44	26.99	22	51.16
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	23	11.17	20	12.27	3	6.98
	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	32	15.53	30	18.40	2	4.65
	รับจ้างทั่วไป	39	18.93	31	19.02	8	18.60
	แม่บ้าน	3	1.46	2	1.23	1	2.33
	อาชีพอิสระ	1	0.49	1	0.61	-	-
	รับจ้าง ลูกจ้าง	5	2.43	4	2.45	1	2.33
รายได้ต่อเดือน							
	น้อยกว่า 15,000 บาท	62	30.10	58	35.58	4	9.30
	15,001 - 30,000 บาท	75	36.41	72	44.17	3	6.98
	30,001 - 45,000 บาท	21	10.19	18	11.04	3	6.98
	45,001 - 60,000 บาท	23	11.17	14	8.59	9	20.93
	60,001 - 75,000 บาท	16	7.77	1	0.61	15	34.88
	มากกว่า 75,000 บาท	9	4.37	-	-	9	20.93

ตารางที่ 23.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ จำนวน 43 คน

ข้อมูลทั่วไป		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ
สัญชาติ	สหรัฐอเมริกา	5	11.63
	อังกฤษ	3	6.98
	แคนาดา	3	6.98
	สิงคโปร์	3	6.98
	มาเลเซีย	3	6.98
	เวียดนาม	3	6.98
	อื่น ๆ (17 ประเทศ)	23	53.53
เหตุผลในการเดินทางเข้าประเทศไทย			
	ท่องเที่ยว	39	90.70
	ติดต่อธุรกิจ	4	9.30

จากตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 206 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน ร้อยละ 52.91 และเพศชาย จำนวน 97 คน ร้อยละ 47.09 เป็นชาวไทย จำนวน 163 คน ร้อยละ 79.13 และชาวต่างชาติ จำนวน 43 คน ร้อยละ 20.87 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 29.13 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21 - 25 ปี ร้อยละ 20.87 และอายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 19.42 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 62.14 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 15.53 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.22 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 32.04 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 18.93 และนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 17.96 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 36.41 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 30.10 และระหว่าง 45,001 - 60,000 บาท ร้อยละ 11.17 กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยว ร้อยละ 90.70 และเพื่อติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 สื่อที่ใช้ในการติดตามข้อมูล

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ประเภทสื่อ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เฟซบุ๊ก	411	35.19	335	36.57	76	30.16
2	โทรทัศน์	279	23.89	239	26.09	40	15.87
	ช่อง 3 (HD)	65	26.97	65	29.15	-	-
	ช่อง 7 (HD)	48	19.92	48	21.52	-	-
	ช่อง MCOT HD	26	10.79	26	11.66	-	-
	ช่องอื่น ๆ (12 คำตอบ)	102	42.29	84	37.67	18	100.00
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	38		16		22	
3	อินสตาแกรม	175	14.98	111	12.12	64	25.40
4	ทวิตเตอร์	112	9.59	75	8.19	37	14.68
5	แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ	78	6.68	66	7.21	12	4.76
	Line	19	41.30	18	46.15	1	14.29
	Thairath	4	8.70	4	10.26	-	-
	อื่น ๆ (4 คำตอบ)	23	49.99	17	43.58	6	85.72
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	32		27		5	
6	อินเทอร์เน็ต / เว็บไซต์ข่าว	71	6.08	63	6.88	8	3.17
	www.sanook.com	9	18.37	9	20.00	-	-
	www.thairat.com	6	12.24	6	13.33	-	-
	www.teenee.com	6	12.24	6	13.33	-	-
	อื่น ๆ (6 คำตอบ)	28	57.14	24	53.32	4	100.00
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	22		18		4	
7	วิทยุ	19	1.63	10	1.09	9	3.57
	106.50 Mhz.	3	25.00	3	42.86	-	-
	96.00 Mhz.	1	8.33	1	14.29	-	-
	103.50 Mhz.	1	8.33	1	14.29	-	-
	105.50 Mhz.	1	8.33	1	14.29	-	-
	107.00 Mhz.	1	8.33	1	14.29	-	-
	ไม่ระบุ	5	41.67	-	-	5	100.00
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	7		3		4	

ตารางที่ 24 สื่อที่ใช้ในการติดตามข้อมูลข่าวสาร (ต่อ)

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ประเภทสื่อ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8	หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร	17	1.46	12	1.31	5	1.98
	ไทยรัฐ	4	30.77	4	44.44	-	-
	เดลินิวส์	3	23.08	3	33.33	-	-
	บางกอกโพสต์	1	7.69	-	-	1	25.00
	ไม่ระบุ	5	38.46	2	22.22	3	75.00
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	4		3		1	
9	บล็อกข่าว	6	0.51	5	0.55	1	0.40
	PANTIP	2	50.00	2	66.67	-	-
	TRAVEL BLOG	1	25.00	-	-	1	100.00
	ไม่ระบุ	1	25.00	1	33.33	-	-
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	2		2			
รวม		1,168	100.00	916	100.00	252	100.00

* คำถามแบบให้เรียงลำดับ

** ข้อมูล “ไม่แสดงความคิดเห็น” แสดงเพียงจำนวน แต่ไม่นำมาคำนวณร้อยละ

จากตารางที่ 24 สื่อที่ใช้ในการติดตามข้อมูลข่าวสารมากที่สุดคือ เฟซบุ๊ก ร้อยละ 35.19
รองลงมาคือ โทรทัศน์ ร้อยละ 23.89 (ติดตามผ่านช่อง 3 HD มากที่สุด) และอินสตาแกรม ร้อยละ 14.98
เมื่อพิจารณาตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติ ติดตาม
ข้อมูลข่าวสารผ่าน เฟซบุ๊ก มากที่สุด

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	127	61.65	98	60.12	29	67.44
2	เคยใช้ แต่ตอนนี้ไม่ใช้บริการแล้ว	79	38.35	65	39.88	14	32.56
	รวม	206	100.00	163	100.00	43	100.00

* คำถามแบบให้เลือกรับตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

จากตารางที่ 25 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 61.65 และเคยใช้บริการ แต่ตอนนี้ไม่ใช้บริการแล้ว ร้อยละ 38.35

ตารางที่ 26 เหตุผลที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	เหตุผล	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง	167	40.83	136	41.46	31	38.27
2	การเดินทางเข้าใช้บริการไม่สะดวก	41	10.02	35	10.67	6	7.41
3	มีทางเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น**	39	9.54	32	9.76	7	8.64
	แท็กซี่	24	53.33	17	44.74	7	100.00
	รถยนต์ส่วนตัว	4	8.89	4	10.53	-	-
	รถไฟฟ้าบีทีเอส	3	6.67	3	7.89	-	-
	รถไฟฟ้าเอ็มอาร์ที	3	6.67	3	7.89	-	-
	รถประจำทาง	2	4.44	2	5.26	-	-
	รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง	2	4.44	2	5.26	-	-
	ไม่ระบุ	7	15.56	7	18.42	-	-
4	ไม่รู้ข้อมูลการให้บริการ เช่น สถานี ขั้นตอนการให้บริการ	39	9.54	39	11.89	-	-
5	รอนาน	28	6.85	26	7.93	2	2.47
6	ตารางเวลาเดินรถไม่แน่นอน	27	6.60	20	6.10	7	8.64
7	การเชื่อมโยงกับระบบขนส่งประเภทอื่น	21	5.13	12	3.66	9	11.11
8	ราคาไม่เหมาะสม	18	4.40	14	4.27	4	4.94
9	เวลา (05.30-24.00 น.) ให้บริการไม่เหมาะสม	12	2.93	4	1.22	8	9.88
10	รู้สึกไม่มั่นใจในความปลอดภัยของการให้บริการ	12	2.93	9	2.74	3	3.70
*	อื่น ๆ	5	1.22	1	0.30	4	4.94
รวม		409	100.00	328	100.00	81	100.00

* คำถามแบบให้เลือกรับตอบ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

** เป็นคำถามปลายเปิด สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 26 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือเส้นทางที่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง มากที่สุด ร้อยละ 40.83 รองลงมาคือ การเดินทางเข้าใช้บริการไม่สะดวก ร้อยละ 10.02 และมีทางเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น (โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด) และไม่รู้ข้อมูลการให้บริการ เช่น สถานี ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 9.54 เท่ากัน

เมื่อพิจารณาตามประเภท พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ 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	126	61.17	105	64.42	21	48.84
2	มากที่สุด	66	32.04	48	29.45	18	41.86
3	น้อย	13	6.31	9	5.52	4	9.30
4	ไม่มีประโยชน์เลย	1	0.48	1	0.61	-	-
5	น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-
รวม		206	100.00	163	100.00	43	100.00
ค่าเฉลี่ย		4.24 (S.D. = 0.61)		4.22 (S.D. = 0.60)		4.33 (S.D. = 0.64)	

* 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 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับมีประโยชน์มาก (ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 และค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ตามลำดับ)

ตารางที่ 28 พฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คน)

ที่	พฤติกรรมการรับรู้	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เคยรับรู้ โดยรับรู้จากสื่อ	118	57.28	94	57.67	24	55.81
	เฟซบุ๊ก	337	22.51	295	25.02	42	13.21
	สื่อโทรทัศน์/ดิจิทัล	313	20.91	255	21.63	58	18.24
	อินเทอร์เน็ต	302	20.17	253	21.46	49	15.41
	การบอกกล่าวจากเพื่อน หรือคนรู้จัก	154	10.29	98	8.31	56	17.61
	จอโทรทัศน์ภายในสถานี	144	9.62	125	10.60	19	5.97
	ป้ายประชาสัมพันธ์ในสนามบิน	101	6.75	42	3.56	59	18.55
	ทวีตเตอร์	86	5.74	53	4.50	33	10.38
	บล็อกข่าว	32	2.14	30	2.54	2	0.63
	หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	24	1.60	24	2.04	-	-
	อื่น ๆ	4	0.27	4	0.34	-	-
2	ไม่เคย	88	42.72	69	42.33	19	44.19
รวม		206	100.00	163	100.00	43	100.00

* เป็นคำถามให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

** ช่องทางที่ทำให้รับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นคำถามให้เรียงลำดับ

จากตารางที่ 28 พฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่า ส่วนใหญ่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ร้อยละ 57.28 (โดยส่วนใหญ่รับรู้จาก เฟซบุ๊ก มากที่สุด) และไม่เคยรับรู้ มากที่สุด ร้อยละ 42.72

โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติเคยรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 57.67 และร้อยละ 55.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ความสนใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หากมีการขยายเส้นทาง

(หน่วย : คน)

ที่	ความสนใจ	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	สนใจ	127	61.65	95	58.28	32	74.42
2	เฉย ๆ	71	34.47	60	36.81	11	25.58
3	ไม่สนใจ	8	3.88	8	4.91	-	-
รวม		206	100.00	163	100.00	43	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	ดอนเมือง (สนามบินดอนเมือง, ถ.วิภาวดี)	7	9.33	4	5.88	3	42.86
2	ราชเทวี (อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ, รพ. รามาธิบดี)	6	8.00	6	8.82	-	-
3	ลาดพร้าว (เซ็นทรัลลาดพร้าว/พหลโยธิน)	5	6.67	5	7.35	-	-
4	มีนบุรี	5	6.67	5	7.35	-	-
5	บางเขน (ม.เกษตร, สะพานใหม่)	4	5.33	4	5.88	-	-
6	จังหวัดนนทบุรี (บางบัวทอง, บางใหญ่, ปากเกร็ดเมืองทองธานี, แคราย, บางกรวย, สนามบินน้ำ, งามวงศ์วาน)	4	5.33	4	5.88	-	-
*	อื่น ๆ (32 คำตอบ)	44	58.67	40	58.84	4	57.14
รวม		75	100.00	68	100.00	7	100.00

* เป็นคำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 29.2 เหตุผลที่ไม่สนใจใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทางการให้บริการ

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีทางเลือกใช้บริการรถอื่น ๆ แทน เช่น รถแท็กซี่, รถเช่า เป็นต้น	2	40.00	2	40.00	-	-
2	ใช้รถส่วนตัวสะดวกกว่า	2	40.00	2	40.00	-	-
3	ไม่ได้ใช้ ไม่ใช่เส้นทางหลักที่จะ เดินทาง	1	20.00	1	20.00	-	-
	รวม	5	100.00	5	100.00	-	-

* เป็นคำถามแบบปลายเปิด

จากตารางที่ 29 29.1 และ 29.2 พบว่าความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หากมีการขยายเส้นทาง ส่วนใหญ่รู้สึกสนใจ ร้อยละ 61.65 รองลงมาคือ รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 34.47 และไม่สนใจ ร้อยละ 3.88 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติมีความสนใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เส้นทางที่กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในการใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทาง มากที่สุด คือ ดอนเมือง (สนามบินดอนเมือง, ถ.วิภาวดี) มากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจใช้บริการ ถึงแม้ว่าจะมีการขยายเส้นทาง ให้เหตุผลว่า มีทางเลือกใช้บริการรถอื่น ๆ แทน เช่น รถแท็กซี่, รถเช่า เป็นต้น และใช้รถส่วนตัวสะดวกกว่า

ตารางที่ 30 โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ใช้ เนื่องจาก	181	87.86	140	85.89	41	95.35
	ประหยัดเวลาในการเดินทาง หลีกเลียงรถติดได้/ สะดวกรวดเร็ว	45	51.72	44	53.66	1	20.00
	สะดวกสบายดี ชอบ	33	37.93	29	35.37	4	80.00
	บางโอกาสอาจจำเป็น เช่น ถ้าต้องเดินทางไปสนามบิน	4	4.60	4	4.88	-	-
	สามารถกะเวลาในการเดินทางได้	3	3.45	3	3.66	-	-
	ราคามีความเหมาะสม	2	2.30	2	2.44	-	-
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	94		58		36	
2	ไม่ใช้ เนื่องจาก	25	12.14	23	14.11	2	4.65
	มีรถส่วนตัว	6	30.00	6	30.00	-	-
	ไม่ตรงกับเส้นทางที่ต้องใช้บริการ/ไม่ได้ใช้เส้นทางนั้น	4	20.00	4	20.00	-	-
	ไม่ได้เดินทางบ่อย ๆ /ไม่มี ความจำเป็น	3	15.00	3	15.00	-	-
	ไม่สนใจ เพราะมีทางเลือกอื่นที่สะดวกกว่า เช่น รถสาธารณะอื่น ๆ , แท็กซี่	3	15.00	3	15.00	-	-
	ไม่สะดวก ไม่รู้ข้อมูล ขึ้นไม่เป็น	2	10.00	2	10.00	-	-
	สัมภาระมีมากไม่สะดวกต่อการขนย้ายเนื่องจากที่วางของมีน้อย	1	5.00	1	5.00	-	-
	ผู้ให้บริการมีจำนวนมาก แออัด	1	5.00	1	5.00	-	-
	**ไม่แสดงความคิดเห็น	5		3		2	
รวม		206	100.00	163	100.00	43	100.00

* เป็นคำถามให้เลือกตอบ สามารถตอบได้เพียง 1 คำตอบ

** ข้อมูล “ไม่แสดงความคิดเห็น” แสดงเพียงจำนวน แต่ไม่นำมาคำนวณร้อยละ

จากตารางที่ 30 โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า หากมีโอกาสกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการ มากถึงร้อยละ 87.86 (เนื่องจากประหยัดเวลาในการเดินทาง หลีกเสี่ยงรถติดได้/สะดวกรวดเร็ว) และไม่ใช้บริการ ร้อยละ 12.14 (เนื่องจากมีรถส่วนตัว)

เมื่อพิจารณาตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ หากมีโอกาสจะใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์มากที่สุด เช่นกัน

ตารางที่ 31 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ประเด็น		ความพึงพอใจ								
		ภาพรวม			ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1	เป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความปลอดภัย	3.86	1.12	มาก	3.75	1.21	มาก	4.30	0.47	มาก
2	เป็นระบบขนส่งที่ช่วยให้การเดินทางไปท่าอากาศยานสะดวกรวดเร็ว	3.85	1.19	มาก	3.75	1.24	มาก	4.26	0.88	มาก
3	เป็นทางเลือกในการให้บริการขนส่งสาธารณะ	3.83	1.22	มาก	3.74	1.26	มาก	4.16	1.00	มาก
4	เป็นระบบขนส่งมวลชนที่น่าสนใจ	3.79	1.19	มาก	3.63	1.26	มาก	4.42	0.50	มาก
5	เป็นระบบขนส่งมวลชนที่รองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก	3.63	1.30	มาก	3.43	1.38	ปานกลาง	4.37	0.49	มาก
6	เป็นระบบขนส่งอันดับแรกๆที่เลือกใช้เมื่อเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.63	1.35	มาก	3.49	1.40	ปานกลาง	4.16	1.00	มาก
7	เป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่ทันสมัย	3.60	1.34	มาก	3.45	1.38	ปานกลาง	4.16	1.00	มาก
8	เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน	3.60	1.28	มาก	3.45	1.34	ปานกลาง	4.16	0.84	มาก
9	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	3.42	1.39	ปานกลาง	3.20	1.44	ปานกลาง	4.28	0.70	มาก
10	เป็นองค์กรที่ทันสมัยในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน	3.40	1.41	ปานกลาง	3.23	1.46	ปานกลาง	4.05	0.95	มาก
	ภาพรวม	3.66	1.29	มาก	3.51	1.35	มาก	4.23	0.81	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 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 8 ประเด็น โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20 รองลงมาคือ ประเด็นเป็นระบบขนส่งที่ช่วยให้การเดินทางไปท่าอากาศยานสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.00 ประเด็นเป็นทางเลือกในการให้บริการขนส่งสาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่น่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.80 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่รองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก และประเด็นเป็นระบบขนส่งอันดับแรกที่ใช้เมื่อเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ค่าเฉลี่ย 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 เท่ากัน ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่ทันสมัย และประเด็นเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00 เท่ากัน และมีประเด็นที่เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.42 คิดเป็นร้อยละ 68.40 และประเด็นเป็นองค์กรที่ทันสมัยในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.40 คิดเป็นร้อยละ 68.00

ตารางที่ 32 สิ่งที่คาดหวัง หรือ ต้องการ จากระบบรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	การคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป/ราคาถูกลง	29	18.47	25	18.38	4	19.05
2	ความรวดเร็วในการเดินทาง เพิ่มความรวดเร็วในขณะวิ่งรถ	26	16.56	20	14.71	6	28.57
3	พัฒนาเส้นทางการเดินรถ คือ มีการขยายเส้นทาง/เพิ่มเส้นทางการเดินรถให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้น/มีเส้นทางที่หลากหลาย	22	14.01	22	16.18	-	-
4	ระบบความปลอดภัยดี (Safety system & Security) เช่น มีที่กั้นระหว่างที่ยืนรอรถบนชานชาลากับรางรถไฟ หรือสร้างประตูเปิด-ปิด ตอนขึ้นรถไฟ	16	10.19	12	8.82	4	19.05
5	ความตรงต่อเวลาไม่รอนาน - กำหนดตารางการเดินรถที่แน่นอน	14	8.92	13	9.56	1	4.76
6	ความสะดวกสบายต่อการเข้าใช้	10	6.37	9	6.62	1	4.76
7	มีบริการที่ดี และมีมาตรฐาน	10	6.37	8	5.88	2	9.52
	อื่น ๆ (7 คำตอบ)	30	19.11	27	19.85	3	14.29
รวม		157	100.00	136	100.00	21	100.00

ตารางที่ 33 สิ่งที่ต้องการปรับปรุงจากรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เพื่อเข้ามาใช้บริการ

(หน่วย : คำตอบ)

ที่	สิ่งที่ปรับปรุง	ภาพรวม		ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	พัฒนาเส้นทางการเดินรถ คือ มีการขยายเส้นทาง/เพิ่มเส้นทางการเดินรถให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้น/มีเส้นทางที่หลากหลาย	17	19.10	17	19.77	-	-
2	ความตรงต่อเวลาไม่รอนาน – กำหนดตารางการเดินรถที่แน่นอน	12	13.48	12	13.95	-	-
3	เพิ่มจำนวนขบวนรถ หรือเพิ่มโบกี้ให้ยาวขึ้น เพราะคนแน่นมาก/ขบวนรถไฟมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในเวลาเร่งด่วน	10	11.24	10	11.63	-	-
4	การคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป/ราคาถูกลง	8	8.99	8	9.30	-	-
5	ปรับปรุงสภาพรถให้ดีขึ้น ภายในรถสะอาด มีความทันสมัย ทัดเทียมต่างประเทศ มีพื้นที่เพียงพอสำหรับวางสัมภาระ เบาะนั่งสบาย และมีที่นั่งเพียงพอ ประตูเปิด-ปิด ไม่ควรมีเสียงดังมาก ใช้งานได้ดี มีสีสันสดใสดูใหม่มองเห็นได้แต่ไกล	8	8.99	8	9.30	-	-
6	ความรวดเร็วในการเดินทาง เพิ่มความเร็วในขณะวิ่งรถ	7	7.87	7	8.14	-	-
7	เพิ่มรอบในการขนส่ง/เพิ่มความเร็วในการปล่อยรถให้เร็วขึ้น เพื่อลดเวลาในการรอรถ/เพิ่มเที่ยวหรือรอบการเดินรถ	7	7.87	7	8.14	-	-
8	สถานีมีทางเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่นๆ เช่น BTS	5	5.62	5	5.81	-	-
9	ระบบความปลอดภัย เช่น มีที่กั้นระหว่างที่ยืนรอรถบนชานชาลากับรางรถไฟ หรือสร้างประตูเปิด-ปิดตอนขึ้นรถไฟ	4	4.49	4	4.65	-	-
10	ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ มากขึ้น บ้ายบอกเส้นทางในสนามบินให้มากขึ้น มองเห็นได้ชัดเจน/จัดทำแผนที่	4	4.49	2	2.33	2	66.67
	อื่น ๆ (5 คำตอบ)	7	7.86	6	6.98	1	33.33
รวม		89	100.00	86	100.00	3	100.00

* คำถามแบบปลายเปิด

สรุปผลและอภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) ประจำปี 2562 ครั้งที่ 2 แบ่งกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงบริการเป็นไปตามมาตรฐานสากล และนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ นำเสนอต่อ รฟพท. เพื่อใช้ในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการ และเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ โดยดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 1 – 13 มิถุนายน 2562 สรุปผลการสำรวจดังนี้

กลุ่มผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 1,504 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 909 คน ร้อยละ 60.44 และเพศชาย จำนวน 595 คน ร้อยละ 39.56 เป็นชาวไทย จำนวน 1,177 คน ร้อยละ 78.26 และชาวต่างชาติ จำนวน 327 คน ร้อยละ 21.74 มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี มากที่สุด ร้อยละ 21.88 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 16.29 และอายุระหว่าง 31 - 35 ปี ร้อยละ 12.97 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 65.42 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.51 และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 10.79 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด ร้อยละ 44.01 รองลงมาคือ นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 17.42 และค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 15.29 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 40.19 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 28.89 และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท ร้อยละ 12.74

กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว ร้อยละ 73.09 (โดยเฉลี่ยเดินทางมาประเทศไทย ประมาณ 3 - 4 ครั้ง) รองลงมาคือทำงานในประเทศไทย ร้อยละ 20.49 (โดยทำงานอยู่ในประเทศไทยมากกว่าการติดต่อธุรกิจในประเทศไทย) ท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 5.20 และศึกษาต่อ ร้อยละ 1.22

กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากที่สุด ร้อยละ 25.49 รองลงมาคือเฟซบุ๊ก ร้อยละ 15.15 และจอโทรทัศน์ ภายในสถานี ร้อยละ 15.03

พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย พบว่าส่วนใหญ่ จะใช้บริการ 2 ครั้ง ร้อยละ 19.80 รองลงมาคือใช้บริการ 1 ครั้ง ร้อยละ 17.08 และใช้บริการ 10 ครั้ง ร้อยละ 15.38

ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการเฉพาะบางโอกาส มากที่สุด (โดยใช้เพื่อเดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิมากที่สุด) ร้อยละ 35.09 รองลงมาคือเฉพาะวันจันทร์ – ศุกร์ ร้อยละ 32.20 และใช้บริการทุกวัน ร้อยละ 17.25 ช่วงเวลา 08.01 - 10.00 น. เป็นช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 17.85 รองลงมาคือช่วงเวลา 16.01 - 18.00 น. ร้อยละ 17.46 และช่วงเวลา 05.30 - 08.00 น. ร้อยละ 16.15

กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เลือกใช้บัตรโดยสารประเภทเหรียญโดยสาร (TOKEN) มากที่สุด ร้อยละ 64.96 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีการใช้เหรียญโดยสาร (TOKEN) มากถึงร้อยละ 87.46 ในขณะที่ชาวไทยเลือกใช้เหรียญโดยสาร ร้อยละ 58.71 และใช้บัตรโดยสารประเภทเติมเงิน (SMART PASS) ร้อยละ 34.77 ส่วนใหญ่ใช้เป็นบัตรบุคคลทั่วไป มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีการซื้อเหรียญโดยสารในการใช้บริการจากตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ มากที่สุด ร้อยละ 86.80 และซื้อจากเจ้าหน้าที่ประจำห้องจำหน่าย ร้อยละ 13.20

วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย คือเพื่อเดินทางไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พัก มากที่สุด ร้อยละ 47.24 ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการเพื่อใช้บริการสนามบิน มากที่สุด ร้อยละ 46.18

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ร้อยละ 44.99 รองลงมาคือ มีระบบเชื่อมต่อขนส่งประเภทอื่น ร้อยละ 21.34 และใช้บริการเข้า – ออกสนามบิน ร้อยละ 17.65 กลุ่มตัวอย่างชาวไทยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะ เช่น แท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถสองแถว เป็นต้น เพื่อเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในขณะที่ชาวต่างชาติ จะเดินเท้าเพื่อเข้าใช้บริการมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ ร้อยละ 63.56 และมีเพียงร้อยละ 36.44 ที่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ

ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ **รถมาช้า/รถมาไม่ตรงเวลาต้องรอนาน/รถมาล่าช้า** วิธีการแก้ไขของกลุ่มตัวอย่างคือรอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น/เลือกใช้บริการในเที่ยวถัดไป เปลี่ยนเส้นทาง/เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น และวางแผนการเดินทางใหม่คือ ออกจากบ้านให้เร็วขึ้น/เผื่อเวลาในการเดินทาง

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการคือ เพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มีมากขึ้น/มีรถเสริม/ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน เพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้า ฯ /ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวน

ผู้โดยสารที่ใช้บริการ และมีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกัน
ปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง/บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเหมาซ้ำ

ปัญหาที่พบรองลงมาคือ รถไฟเสีย/ระบบไฟฟ้าขัดข้อง/รถไฟเกิดปัญหาหยุดรถ หรือ
เสียระหว่างกำลังเดินรถ ไฟดับ/ไฟฟ้าตกต้องลงก่อนถึงที่หมาย

วิธีการแก้ไขของกลุ่มตัวอย่างคือรอใช้บริการในเที่ยวถัดไป ทำใจรอจนกว่ารถจะวิ่งได้ หรือ
มีเจ้าหน้าที่มาซ่อม/รอจนกว่าจะได้รับการแก้ไข เปลี่ยนเส้นทาง/เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน
เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น สอบถามเจ้าหน้าที่และแจ้งให้
เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขให้

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการคือเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถ
ให้มากขึ้น/มีรถเสริม/ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน เพิ่มความถี่
การปล่อยรถไฟฟ้า /ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวน
ผู้โดยสารที่ใช้บริการ มีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกัน
ปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง/บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ

และ จำนวนรถมีน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน

วิธีการแก้ไขของกลุ่มตัวอย่างคือรอใช้บริการในเที่ยวที่ไม่มีผู้โดยสารหนาแน่น/เลือกใช้
บริการในเที่ยวถัดไป เปลี่ยนเส้นทาง/เปลี่ยนไปใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์,
มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ, ให้คนมารับ เป็นต้น เปลี่ยนสถานีโดยย้อนกลับไปยังสถานีก่อนหน้านี้ หรือสถานี
ที่มีคนน้อย หรือสถานีแรก เพื่อจะได้ใช้บริการได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการคือเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้า หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถ
ให้มากขึ้น/มีรถเสริม/ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน เพิ่มความถี่
การปล่อยรถไฟฟ้า/ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวน
ผู้โดยสารที่ใช้บริการ ปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น/ปรับปรุงการบริการให้ได้มาตรฐาน/บริหารจัดการ
ให้ดีขึ้น

การรับรู้ และ ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์
อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ
มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 และค่าเฉลี่ย 3.99
คิดเป็นร้อยละ 79.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ
ต่อด้านความปลอดภัย มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก
(กลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00

และค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือ ด้านการรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การรับรู้ด้านความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องสัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิด ประตูรถไฟฟ้า มากที่สุด ร้อยละ 97.54 รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวังช่องว่างระหว่าง รถไฟและชานชาลา ร้อยละ 93.95 มีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อ เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 84.84 มีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ ร้อยละ 84.04 และมีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี ร้อยละ 82.31

ความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็น สัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นการประชาสัมพันธ์เรื่องเตือนระวัง ช่องว่างระหว่างรถไฟและชานชาลา ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีการควบคุมการเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้วยระบบอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีระบบป้องกัน อัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นมีอุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ในขบวนรถ และ บนชานชาลา เพื่อติดต่อ เจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข คือระบบประตูเปิด - ปิดแรง / เปิด - ปิดไว เสียงเปิด - ปิด ประตูดังมาก และติดตั้ง Platform Screen Doors / มีที่กั้นระหว่างรถไฟฟ้าย กับชานชาลา ร้อยละ 25.81 เท่ากัน

การรับรู้ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี มากที่สุด ร้อยละ 91.89 รองลงมาคือความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจ โลหะชนิดถือ และชนิดเดินผ่าน เป็นต้น ร้อยละ 86.24 มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ร้อยละ 83.05 และ ดำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ ร้อยละ 75.93

ความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อประเด็นการมีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ความพึงพอใจ

อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ประเด็นมีตำรวจตรวจความเรียบร้อยในพื้นที่ ประเด็นการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี และประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เท่ากัน และประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจโลหะชนิดถือและชนิดเดินผ่าน เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยให้ดีขึ้น เช่น เพิ่มจุดดูแลรักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี มีการตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสารให้รัดกุม / opening bags / การตรวจกระเป๋า เจ้าหน้าที่ตรวจตราความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด ควบคุมจำนวนผู้โดยสารไม่ให้มากเกินไป และบอกกล่าวผู้โดยสารที่ไม่ชอบเดินเข้าด้านใน เวลารถไฟเสีย ไม่อยากให้คนลงไปเดินบนรางรถไฟ ควรมีระบบ Scan ระเบิด ไว้ใช้งาน และการตรวจคัดกรองการเข้าออก ร้อยละ 35.06

การรับรู้ และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 และค่าเฉลี่ย 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ ด้านคุณภาพ/ สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือ ด้านบัตรโดยสารและการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 และค่าเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 และค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 71.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การรับรู้ด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องบันไดเลื่อน มากที่สุด ร้อยละ 98.67 รองลงมาคือความสะอาดภายในสถานี ร้อยละ 97.94 ความสะอาดภายในขบวนรถ ร้อยละ 97.74 ต่ำกว่าหน่วยเหรียญโดยสารอัตโนมัติ

ร้อยละ 97.14 ลิฟต์โดยสาร ร้อยละ 96.54 การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ ร้อยละ 95.55 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ร้อยละ 82.71 และแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail Link Real-time Application) ร้อยละ 60.11

ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ
พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นความสะอาดภายในสถานีและความสะอาดภายในขบวนรถมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ประเด็นการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ (ความสะดวกในการใช้บริการตู้จำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ มีความพึงพอใจมากที่สุด) และความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นบันไดเลื่อน ค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นลิฟต์โดยสาร ค่าเฉลี่ย 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail Link Real-time Application) ค่าเฉลี่ย 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ค่าเฉลี่ย 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือตรวจเช็คตู้จำหน่ายบัตรให้ใช้งานได้ทุกตู้ บางครั้งเติมเงินแต่จำนวนเงินในบัตรไม่ขึ้น และเพิ่มตู้จำหน่ายบัตรที่รับได้ทุกเหรียญ ทุกธนบัตร ร้อยละ 19.09

การรับรู้ด้านบัตรโดยสารและการตลาด พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น มากที่สุด ร้อยละ 61.57 รองลงมาคือสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่ ร้อยละ 52.73 กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน ร้อยละ 50.86 และกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล ร้อยละ 50.27

ความพึงพอใจต่อด้านบัตรโดยสารและการตลาด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นส่วนลดของบัตรโดยสารในแต่ละประเภท เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ เป็นต้น มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรโดยสาร (Smart pass) หรือเปิดบัตรใหม่ ค่าเฉลี่ย 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่จัดขึ้นที่สถานีมักกะสัน

ค่าเฉลี่ย 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดตามเทศกาล ค่าเฉลี่ย 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ ควรมีการจำหน่ายตั๋วแบบเหมารอบ/เที่ยว เช่น โปรโมชันสำหรับผู้โดยสารที่ใช้ประจำ 1 เดือนสามารถใช้ได้ 20 เที่ยว หรือ 30-40 เที่ยว โดยไม่จำกัดช่วงเวลา/มีตั๋วราคาเหมาเที่ยวเพื่อคนเดินทางเป็นประจำ ร้อยละ 20.27

การรับรู้ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล พบว่า ภาพรวมมีการรับรู้เรื่องการประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ ถูกต้อง มากที่สุด ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือป้ายบอกเส้นทางเข้า ออก สถานี ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟในสถานี ร้อยละ 93.09 การประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/เหตุการณ์ไม่ปกติ ร้อยละ 86.37 (โดยมีการรับรู้บนสถานีมากที่สุด) ป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ ร้อยละ 86.04 การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 75.47 และป้ายโฆษณา กิจกรรมส่งเสริมการตลาด ร้อยละ 72.41

ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นป้ายบอกเส้นทางเข้า ออกสถานี ทิศทาง แผนที่ เส้นทางหนีไฟในสถานี และประเด็นการประกาศในขบวนรถ ชัดเจน/ ถูกต้อง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 เท่ากัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นป้ายแนะนำข้อมูลและแจ้งเงื่อนไขการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นป้ายโฆษณา กิจกรรมส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นการประกาศแจ้งเหตุรถล่าช้า/ขัดข้อง/เหตุการณ์ไม่ปกติ ค่าเฉลี่ย 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 (ในขบวนรถ มีความพึงพอใจมากที่สุด) ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ การประกาศแจ้งเตือนควรมีความรวดเร็ว และประกาศทั้งภาษาไทย/ภาษาอังกฤษบอกถึงสาเหตุรวมทั้งระยะเวลาที่ชัดเจน เช่น หากเกิดปัญหาารถไฟฟ้ามาช้า ควรระบุระยะเวลาในการรอให้ชัดเจน ร้อยละ 29.84

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ค่าเฉลี่ย 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 และค่าเฉลี่ย 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 และค่าเฉลี่ย 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 และค่าเฉลี่ย 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน) และด้านความน่าเชื่อถือของการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 และค่าเฉลี่ย 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน)

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นในแต่ละด้านของการให้บริการ พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินทาง

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นเดินทางตรงตามตารางเดินทาง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงปกติ” ค่าเฉลี่ย 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นจอโทรทัศน์แสดงเวลารถไฟฟ้าประจำสถานี ค่าเฉลี่ย 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นระยะเวลาการรอรถไฟฟ้าในช่วง “ชั่วโมงเร่งด่วน” ค่าเฉลี่ย 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และประเด็นการบริหารจัดการ/การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินทางเกิดเหตุขัดข้อง เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ ควรเพิ่มจำนวนรถ หรือ จำนวนโบกี้ หรือ เพิ่มรอบการเดินทาง หรือ มีรถไฟฟ้า วิ่งสำรองในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อให้บริการได้อย่างเพียงพอ ร้อยละ 44.92

ด้านการบริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นการแต่งกายของพนักงาน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือประเด็นความถูกต้องในการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็น

ให้บริการด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการติดตามสิ่งของสูญหาย เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นการบริหารจัดการของสถานีช่วงผู้โดยสารหนาแน่น หรือช่วงเวลาเร่งด่วน เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ สามารถบริหารจัดการในช่วงที่มีผู้โดยสารที่หนาแน่น หรือในช่วงเวลาเร่งด่วน ร้อยละ 17.65

ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์โดยรวม

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ประเด็นช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประเด็นราคาต่อเที่ยวการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุดคือ ค่าบริการแพงเกินไป อยากให้มีการลดราคาค่าโดยสาร, ลดราคาบัตรรายเดือน, ลดราคาสำหรับผู้ที่ใช้ประจำ, นักศึกษา ร้อยละ 48.62

ภาพรวมความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และค่าเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานีจนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานีที่ใช้บริการในช่วงเร่งด่วน (ถ้ามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวไทย) ประมาณ 17 – 18 นาที โดยพบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลา 10 นาที มากที่สุด

ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เข้าใช้บริการสถานีจนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานีที่ใช้บริการในช่วงปกติ (ถ้ามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวไทย) พบว่าใช้เวลาประมาณ 20 – 21 นาที โดยพบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลา 10 นาที มากที่สุด

ภาพรวมกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด คือจัดโปรโมชั่นส่วนลดอัตราค่าโดยสาร เช่น ส่วนลดค่าโดยสารบัตรเติมเงิน ลด 50 % สำหรับผู้มีรายได้น้อย โปรโมชั่น

บัตรโดยสารราคาพิเศษ/ราคาถูก ลดราคาค่าโดยสารเที่ยวเดียว มีส่วนลดทุกวันพุธหรือวันอาทิตย์ ส่วนลดค่าบริการเมื่อเติมเงินล่วงหน้า ลดราคาบัตรโดยสารในช่วงเวลาที่ไม่เร่งด่วน/ลดราคาบัตรโดยสารในช่วงเวลาที่คนแออัด มีส่วนลดให้ลูกค้าที่ใช้ประจำ มีส่วนลดให้ข้าราชการ มีส่วนลดสำหรับกลุ่มคนที่มาเป็นกลุ่ม และส่วนลดบัตร Smart pass ร้อยละ 24.65 รองลงมาคือมีโปรโมชั่นสำหรับบัตรรายวัน/รายเดือน/รายปี/บัตร Smart pass /บัตรเหมา ลดค่าบริการบัตรรายเดือน/จัดโปรโมชั่น บัตรสมาชิกพิเศษ บัตรเหมาราคาถูก/บัตรเหมาเที่ยว ร้อยละ 18.44 และการประชาสัมพันธ์วิธีการเข้าใช้บริการของแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ โปรโมชั่นต่าง ๆ กิจกรรมต่าง ๆ ความปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 7.01

ภาพรวมสิ่งที่ควรปรับปรุง คือรถไฟฟ้าที่ให้บริการมีน้อย อยากให้เพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มขบวนโบกี้รถให้มากขึ้น มากที่สุด ร้อยละ 15.41 รองลงมาคือปรับปรุงหรือขยายสถานีให้มีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น เพิ่มลิฟต์ เพิ่มบันไดเลื่อน เพิ่มที่จอดรถ มีห้องน้ำทุกสถานี มี WiFi มีที่นั่งระหว่างรอรถ ที่วีบนรถ ร้อยละ 11.41 และเพิ่มจำนวนรอบ หรือเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถ ร้อยละ 10.06

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

จากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จำนวน 206 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 109 คน ร้อยละ 52.91 และเพศชาย จำนวน 97 คน ร้อยละ 47.09 เป็นชาวไทย จำนวน 163 คน ร้อยละ 79.13 และชาวต่างชาติ จำนวน 43 คน ร้อยละ 20.87 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 29.13 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 - 25 ปี ร้อยละ 20.87 และอายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 19.42 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 62.14 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 15.53 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.22 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 32.04 รองลงมาคือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 18.93 และนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 17.96 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 36.41 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 30.10 และระหว่าง 45,001 - 60,000 บาท ร้อยละ 11.17 กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางเข้าประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยว ร้อยละ 90.70 และเพื่อติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 9.30

สื่อที่ใช้ในการติดตามข้อมูลข่าวสารมากที่สุดคือ เฟซบุ๊ก ร้อยละ 35.19 รองลงมาคือโทรทัศน์ ร้อยละ 23.89 (ติดตามผ่านช่อง 3 HD มากที่สุด) และอินสตาแกรม ร้อยละ 14.98 โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติ ติดตามข้อมูลข่าวสารผ่าน เฟซบุ๊ก มากที่สุดเช่นกัน

พฤติกรรมใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 61.65 และเคยใช้บริการ แต่ตอนนี้ไม่ใช้บริการแล้ว ร้อยละ 38.35

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คือเส้นทางที่ไม่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง มากที่สุด ร้อยละ 40.83 รองลงมาคือ การเดินทางเข้าใช้บริการไม่สะดวก ร้อยละ 10.02 และมีทางเลือกใช้บริการขนส่งประเภทอื่น (โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด) และไม่รู้จักข้อมูลการให้บริการ เช่น สถานี ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 9.54 เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีเหตุผลที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือเส้นทางที่ไม่ให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่เดินทาง มากที่สุด เช่นกัน

ความคิดเห็นต่อประโยชน์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่มีต่อนักท่องเที่ยว หรือนักเดินทางระหว่างในเมือง กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมีประโยชน์มาก ค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับมีประโยชน์มาก (ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 และค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ตามลำดับ)

การรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

ส่วนใหญ่เคยรับรู้ มากที่สุด ร้อยละ 57.28 (โดยส่วนใหญ่รับรู้จากเฟซบุ๊ก มากที่สุด) และไม่เคยรับรู้ มากที่สุด ร้อยละ 42.72 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติไม่เคยรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 57.67 และร้อยละ 55.81 ตามลำดับ

ความสนใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หากมีการขยายเส้นทางรู้สึกสนใจ ร้อยละ 61.65 รองลงมาคือเฉย ๆ ร้อยละ 34.47 และไม่สนใจ ร้อยละ 3.88 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างชาติมีความสนใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในการใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทาง มากที่สุด คือดอนเมือง (สนามบินดอนเมือง, ถ.วิภาวดี) มากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจใช้บริการ ถึงแม้ว่าจะมีการขยายเส้นทาง โดยให้เหตุผลว่า มีทางเลือกใช้บริการอื่น ๆ แทน เช่น รถแท็กซี่, รถเช่า

โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าหากมีโอกาสกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการมากถึงร้อยละ 87.86 (เนื่องจากประหยัดเวลาในการเดินทาง หลีกเลียงรถติดได้/ สะดวกรวดเร็ว) และไม่ใช้บริการ ร้อยละ 12.14 (เนื่องจากมีรถส่วนตัว) โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติหากมีโอกาสจะใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด เช่นกัน

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

8 ประเด็น โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20 รองลงมาคือ เป็นระบบขนส่งที่ช่วยให้การเดินทางไปท่าอากาศยานสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.00 ประเด็นเป็นทางเลือกในการให้บริการขนส่งสาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่น่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.80 ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนที่รองรับผู้โดยสารจำนวนมาก และประเด็นเป็นระบบขนส่งอันดับแรกที่ใช้เมื่อเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ค่าเฉลี่ย 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 เท่ากัน ประเด็นเป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่ทันสมัยและประเด็นเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00 เท่ากัน และมีประเด็นที่เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.42 คิดเป็นร้อยละ 68.40 และประเด็นเป็นองค์กรที่ทันสมัยในการให้บริการด้านขนส่งมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.40 คิดเป็นร้อยละ 68.00

สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังหรือต้องการจากรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด คือ การคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป / ราคาถูกลง ร้อยละ 18.47 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการเดินทาง เพิ่มความรวดเร็วในขณะวิ่งรถ ร้อยละ 16.56 และพัฒนาเส้นทางการเดินรถ คือ มีการขยายเส้นทาง/เพิ่มเส้นทางการเดินรถให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้น/มีเส้นทางที่หลากหลาย ร้อยละ 14.01

ข้อเสนอแนะ คือ พัฒนาเส้นทางการเดินรถ คือ มีการขยายเส้นทาง / เพิ่มเส้นทางการเดินรถให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากยิ่งขึ้น / มีเส้นทางที่หลากหลาย มากที่สุด ร้อยละ 19.10 รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาไม่รอนาน – กำหนดตารางการเดินรถที่แน่นอน ร้อยละ 13.48 และควรเพิ่มจำนวนขบวนรถ หรือเพิ่มโบกี้ให้ยาวขึ้น เพราะคนแน่นมาก / ขบวนรถไฟมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในเวลาเร่งด่วน ร้อยละ 11.24

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ครั้งนี้ มีเป้าหมายในการนำข้อมูล ข้อเสนอแนะจากผู้บริการต่อ รฟฟท. เพื่อใช้ในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

การใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จากผลการสำรวจ พบว่า

ในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ อย่างน้อย 2 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด โดยส่วนใหญ่จะเป็นการใช้บริการเฉพาะบางโอกาส เพื่อไป – กลับ ระหว่างที่ทำงานกับที่พัก ช่วงเวลาในการใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นช่วงเวลาเร่งด่วนในตอนเช้าและตอนเย็น คือในช่วงเวลา 08.01 - 10.00 น. และ ช่วงเวลา 16.01 - 18.00 น. ใกล้เคียงกัน เหตุผลที่ทำให้ใช้บริการมากที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ส่วนหนึ่งอาจเป็นการใช้บริการเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรที่ติดขัด

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 63.56 ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ และเคยพบปัญหาจากการใช้บริการ ร้อยละ 36.44 ปัญหาที่พบมากที่สุด เป็นปัญหาที่รถมาช้า/รถมาไม่ตรงเวลาต้องรอนาน/รถมาล่าช้า รองลงมาคือ รถไฟเสีย/ระบบไฟฟ้าขัดข้อง/รถไฟเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินรถไฟดับ/ไฟฟ้าตกต้องลงก่อนถึงที่หมาย

ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหาการมาช้า/รถมาไม่ตรงเวลาต้องรอนาน/รถมาล่าช้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเสนอแนะการแก้ปัญหาของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ว่าเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้าย หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มีมากขึ้น/มีรถเสริม/ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน รวมทั้งการเพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้าย/ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ และมีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีขึ้นก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง/บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ

ส่วนปัญหารถไฟเสีย/ระบบไฟฟ้าขัดข้อง/รถไฟเกิดปัญหาหยุดรถ หรือเสียระหว่างกำลังเดินรถไฟดับ/ไฟฟ้าตกต้องลงก่อนถึงที่หมาย กลุ่มตัวอย่างมีการเสนอแนะการแก้ปัญหาของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ว่าควรมีการเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้าย หรือเพิ่มจำนวนขบวนโบกี้รถให้มีมากขึ้น/มีรถเสริม/ซื้อรถเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอแก่การใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน รวมทั้งการเพิ่มความถี่การปล่อยรถไฟฟ้าย/ปรับตารางเวลาโดยเพิ่มความถี่ในการปล่อยรถให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ และการตรวจสอบระบบไฟฟ้าของขบวนรถให้ดีขึ้นก่อนนำออกมาใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง/บำรุงรักษาอุปกรณ์สม่ำเสมอ

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างได้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่ตนเอง
ดำเนินการว่าส่วนใหญ่จะรอจนกว่ารถไฟฟ้าจะมา บางส่วนเลือกที่จะเปลี่ยนเส้นทาง โดยเปลี่ยนไป
ใช้บริการรถสาธารณะอื่นแทน เช่น BTS, Taxi, รถเมล์, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, เรือ หรือให้เพื่อนมารับ เป็นต้น

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่มีต่อการให้บริการของ
บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ในด้านต่าง ๆ**

ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์
ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60) พบว่า
ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยทั้งใน
ด้านความปลอดภัย และด้านการรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 และค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80

การรับรู้ในด้านความปลอดภัย พบว่ามีการรับรู้มากกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็น
โดยประเด็นสัญญาณเตือนเมื่อเปิด - ปิดประตูรถไฟฟ้า เป็นประเด็นที่มีการรับรู้ มากที่สุด
ร้อยละ 97.54 ส่วนประเด็นมีระบบป้องกันอัคคีภัย ในขบวนรถ บนชานชาลา และบนสถานี
เป็นประเด็นที่มีการรับรู้ น้อยที่สุด มีการรับรู้ ร้อยละ 82.31 และเมื่อพิจารณาถึงการรับรู้
ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า มีการรับรู้มากกว่าร้อยละ 75 ทุกประเด็นเช่นกัน โดยประเด็น
ที่มีการรับรู้มากที่สุด คือประเด็นการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่
รักษาความปลอดภัยโดยรอบสถานี ร้อยละ 91.89 และประเด็นตำรวจตรวจความเรียบร้อยใน
พื้นที่ เป็นประเด็นที่มีการรับรู้ น้อยที่สุด ร้อยละ 75.93

ภาพรวมความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ
มีความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 คิดเป็น
ร้อยละ 75.80 และค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00)

สิ่งที่ควรปรับปรุงในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ คือรถมีน้อย อยากให้
เพิ่มจำนวนรถ หรือเพิ่มขบวนโบกี้รถให้มากขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือปรับปรุงหรือขยายสถานีให้มีพื้นที่
กว้างขวาง สะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น เพิ่มลิฟต์ เพิ่มบันไดเลื่อน เพิ่มที่จอดรถ
มีห้องน้ำทุกสถานี มี WIF, มีที่นั่งระหว่างรอรถ ที่วีบนรถ และเพิ่มจำนวนรอบ หรือ เพิ่มความถี่
ในการปล่อยรถ

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

พบว่าในภาพรวมมีการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านเฟซบุ๊กมากที่สุด ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ พบว่าส่วนใหญ่เคยรับรู้ ร้อยละ 57.28 (รับรู้จากเฟซบุ๊กมากที่สุด) และไม่เคยรับรู้ ร้อยละ 42.72

ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มากที่สุด ร้อยละ 61.65 โดยให้เหตุผลว่าเส้นทางที่มีให้บริการไม่ตรงกับเส้นทางที่ต้องการใช้บริการมากที่สุด และเมื่อถามเกี่ยวกับความสนใจในการใช้บริการหากมีการขยายเส้นทาง พบว่าในภาพรวมมีความรู้สึกสนใจ ส่วนกลุ่มที่ให้ความสนใจใช้บริการ ให้ความคิดเห็นว่าอาจจะใช้บริการ หากมีการขยายเส้นทางไปดอนเมือง (สนามบินดอนเมือง ถ.วิภาวดี) มากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

จากการสำรวจพบว่า ประเด็นการบริหารจัดการ/การแก้ไขสถานการณ์ กรณีการเดินรถเกิดเหตุขัดข้อง จากด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ เป็นประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดในการสำรวจครั้งนี้ อาจเนื่องจากผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อการแก้ไขสถานการณ์เหตุขัดข้องของหน่วยงาน เพื่อให้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ดังนั้นทางหน่วยงานอาจต้องมีการดำเนินการแก้ไขที่รวดเร็วมากขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์แจ้งเหตุที่เกิดขึ้น ชี้แจงสาเหตุ แนวทางการดำเนินการ และระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และทำให้ผู้บริการทราบถึงสาเหตุแนวทางการดำเนินการ รวมถึงระยะเวลาที่จะใช้ในการดำเนินการ โดยทำการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เช่นการประกาศแจ้งให้ผู้บริการทราบ ทั้งในสถานี ชานชาลา และในขบวนรถไฟฟ้า รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านทางโซเชียลมีเดียของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เช่น เฟซบุ๊ก หรือทางแอปพลิเคชันของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (ARL-RTA : Airport Rail Link Real-time Application) ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

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/ซื้อปิ้ง
☐ 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)

กรุณาลงบันทึกหน้าต่อไป

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

ความคิดเห็นของประชาชน ที่ไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์) ประจำปี 2562

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

- 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ หรือไม่?
☐ ไม่เคยใช้ ☐ เคยใช้ แต่ตอนนี้ไม่ใช้บริการแล้ว ☐ เคยใช้ และปัจจุบันยังใช้บริการอยู่ (จบการสัมภาษณ์)
- 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 ☐ อื่นๆ (ระบุ)
- ท่านคิดว่า การให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว/ผู้เดินทาง
ระหว่างในเมืองกับท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด
☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด ☐ ไม่มีประโยชน์เลย
- 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

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม