

**ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์
ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**
**Passenger satisfaction of the Airport Rail Link of the population in
Bangkok and its vicinity**

ณัฐวัลย์ บุนนาค
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nutwalunch Bunnak
E-mail : zynemaiih@gmail.com
Department of Management, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand.
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีปัจจัยด้านประชากร เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยรวมไม่ต่างกัน ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีปัจจัยด้านประชากร อายุ รายได้ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยรวมต่างกัน

Abstract

This objective of this study were 1. To study the satisfaction of passengers of the Airport Rail Link of the population in Bangkok and its vicinity. 2. To study the satisfaction of passengers of the Airport Rail Link of the population in Bangkok and its vicinity. Classified by population factors

The sample group used in this research was 400 passengers in the Airport Rail Link area in Bangkok and its vicinity, using questionnaires as a tool to collect data. The statistics used in the analysis are frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-Way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different.

The results of hypothesis testing showed that the population in Bangkok and its vicinity. There are different factors in population, sex, education level, marital status, which makes the satisfaction of using the Airport Rail Link service no different. There are different factors in population, age, income, which makes the satisfaction of using the Airport Rail Link service different

บทนำ

การจราจรติดขัดในกรุงเทพมหานครเป็นปัญหาที่สะสมมาช้านาน ก่อให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่ 1. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือวิธีการเดินทางของคนกรุงเทพฯ (Reallocation) ทำให้เกิดการบิดเบือนค่าใช้จ่ายจากธุรกิจหนึ่งไปสู่ธุรกิจหนึ่ง 2. การบริโภคเชื้อเพลิงพลังงานที่เพิ่มขึ้น คิดเป็นเม็ดเงินประมาณ 6,000 ล้านบาทต่อปี 3. การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐ เพื่อแก้ปัญหาด้านการจราจรจากการสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า คนกรุงเทพฯ ใช้เวลาในการเดินทางนานขึ้น 35 นาที/การเดินทางเมื่อนำมาคำนวณเป็นค่าเสียโอกาสทางด้านเวลาที่คนกรุงเทพฯ ต้องรุดติดอยู่บนถนนแทนที่จะนำเวลานั้นไปสร้างรายได้หรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น คิดเป็นเม็ดเงินมูลค่าประมาณ 11,000 ล้านบาทต่อปี หรือเฉลี่ยประมาณ 60 ล้านบาทต่อวัน ซึ่งเป็นต้นทุนที่ประชาชนยอมจ่ายเพื่อแลกกับการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจกรุงเทพฯ ทั้งนี้ปัญหาการจราจรติดขัดคงไม่สามารถแก้ไขให้หมดไปได้ในระยะเวลายันสั้น แต่มองไปในระยะข้างหน้า หากแผนการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐเพื่อเชื่อมโยงโลจิสติกส์และการพัฒนาระบบการขนส่งสาธารณะมีความก้าวหน้ามากขึ้น ก็น่าจะช่วยให้ปัญหาการจราจรในกรุงเทพฯ บรรเทาลง อีกทั้งผลพลอยได้จากการลงทุนดังกล่าว ยังก่อให้เกิดเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ

ปัจจุบันเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น เนื่องมาจากการย้ายถิ่นและการขยายตัวของขอบเขตพื้นที่ความเป็นเมืองอย่างรวดเร็ว โดยมีย่านศูนย์กลางธุรกิจ

(CBD: Central Business District) ได้แก่ สีลม เพลินจิต ราชประสงค์ ราชดำริ โอโศก เป็นต้น ทำให้เกิดที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นจำนวนมากในเขตพื้นที่ชานเมืองและปริมณฑล ด้วยจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับความจำเป็นที่ต้องการเดินทางเข้ามายังพื้นที่กรุงเทพมหานครชั้นใน ซึ่งเป็นศูนย์กลางธุรกิจ ส่งผลให้การเดินทางโดยรถยนต์บนถนนสายต่างๆ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและบนถนนสายหลักที่เชื่อมต่อระหว่างเขตเมืองชั้นในและชานเมืองเกิดปัญหาการจราจรคับคั่ง

นอกจากนี้ จากการสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเดินทางมาเที่ยวประเทศไทยที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี อีกทั้งนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ ทำให้มีชาวต่างชาติจำนวนมากเดินทางมายังกรุงเทพมหานครที่เป็นเมืองหลวงและแหล่งเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นรัฐบาลจึงเห็นสมควรให้มีการสร้างระบบขนส่งทางรถไฟ ซึ่งเชื่อมระหว่างพื้นที่ใจกลางเมืองของกรุงเทพมหานครกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Suvarnabhumi Airport Rail Link) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารภายในเมืองที่จะเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาและเชื่อถือได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่จะมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในขณะเดียวกันรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ยังเป็นระบบขนส่งมวลชนที่สำคัญทางเลือกหนึ่งของประชากรที่อาศัยอยู่บริเวณพื้นที่ชานเมืองฝั่งตะวันออกหรือเขตปริมณฑลในการเดินทางเข้า-ออกระหว่างชานเมืองและในเมืองด้วย ปัจจุบันรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มีสถานีตามเส้นทางจำนวน 8 สถานีและจากข้อมูลทางสถิติพบว่ามีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทุกปี

ผลจากการขยายตัวของขอบเขตพื้นที่ความเป็นเมือง การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี จึงเป็นโอกาสที่ดีในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ที่จะนำเสนอทางเลือกที่ช่วยอำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาในการเดินทางสำหรับการเดินทางเชื่อมต่อระหว่างเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน พื้นที่โดยรอบสถานีของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนนักท่องเที่ยวต่างชาติ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคนอกจากให้ความสำคัญเรื่องความเร็วในการเดินทางแล้ว ยังให้ความสนใจเรื่องความสะดวกสบาย ความปลอดภัยและคุณภาพของบริการอีกด้วย ดังนั้น บริษัทรถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จึงควรศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของผู้มาใช้บริการเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ข้อมูลเหล่านี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดหรือกำหนดนโยบายการให้บริการต่างๆ ของบริษัทรถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด หรือผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนแบบรางรายอื่นๆ ต่อไปได้อีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพการสมรส รวมถึงสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการบริการ ในด้านการส่งเสริมและพัฒนาการบริการ เพื่อประสิทธิภาพในการบริการที่ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร

สมมติฐานการวิจัย

ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ และสถานภาพการสมรสต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังต่อไปนี้

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีเปิดตารางหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ YAMANE (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

2.การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยมุ่งเน้นที่จะศึกษา ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) 2.ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) 3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) 5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) และศึกษาตัวแปรด้านประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ สถานภาพการสมรส

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลทางแบบสอบถาม (Questionnaire)

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional Study)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการตั้งคำถามในแบบสอบถาม ทั้งคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบปลายเปิด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อตีความหมาย ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากร

ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 38 – 45 ปี ซึ่งมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท และมีสถานภาพสมรส

ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 ตามลำดับ

ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีปัจจัยด้านประชากร เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีปัจจัยด้านประชากร อายุ รายได้ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยสรุปได้ ดังต่อไปนี้ ผู้โดยสารรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ต้องการให้รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ปรับปรุงเรื่อง การเพิ่มจำนวนรถและเพิ่มรอบเวลาและในการให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน และเดินรถด้วยความตรงต่อเวลา ควรปรับอุณหภูมิภายในรถไฟฟ้าให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป ภายในสถานบริการควรมีราวกันที่ไ้มาตรฐาน ป้องกันการพลัดตกลงไปในรางรถไฟฟ้า

ที่มีกระแสไฟฟ้าแรงสูงและเป็นอันตรายต่อชีวิต เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มเครื่องจำหน่ายบัตรโดยสาร เนื่องจากเครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารมีจำนวนน้อย ประมวลผลช้า ชัดช้อยบ่อย เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธณ ธนาพงศธร (2556) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด และสอดคล้องกับจรัส สุวรรณมาลา (2557) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพต้องมีความถูกต้องตามกฎหมาย เพียงพอต่อความต้องการ เท่าเทียม สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ได้รับบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวรับบริการนานเกินสมควร การบริการที่ดีต้องสามารถให้บริการ ณ ที่ต่างๆ ได้ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One Stop Service)

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2555) กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความจำเป็นต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวรเสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว การส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการควรทำโดยทันทีที่มีการให้บริการ และสอดคล้องกับจรัส สุวรรณมาลา (2557) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพต้องมีความถูกต้องตามกฎหมาย เพียงพอต่อความต้องการ เท่าเทียม สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ได้รับบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวรับบริการนานเกินสมควร การบริการที่ดีต้องสามารถให้บริการ ณ ที่ต่างๆ ได้ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One Stop Service)

1.3 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ยงยุทธ พงศ์สุภาพ (2558) กล่าวว่า การบริการที่ดีนอกจากจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการแล้ว ยังต้องอาศัยระบบโครงสร้างซึ่งเอื้อให้เกิดบริการที่ดี การมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ซึ่งมีลักษณะเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นมากขึ้น และสอดคล้องกับจรัส สุวรรณมาลา (2557) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพต้องมีความถูกต้องตามกฎหมาย เพียงพอต่อความต้องการ เท่าเทียม สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ได้รับบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวรับบริการ

นานเกินสมควร การบริการที่ดีต้องสามารถให้บริการ ณ ที่ต่างๆ ได้ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One Stop Service)

1.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (2013) กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ให้บริการตรงตามที่ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ มีความรู้ในงานบริการอย่างดี สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ความสะดวก ทันสมัย มีความเป็นมืออาชีพเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ยินดีและพร้อมให้บริการเสมอ และสอดคล้องกับ Meesala (2016) กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการให้บริการในยุคปัจจุบัน การเฝ้าติดตามและการปรับปรุงคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Penchsy and Thromas (1981) กล่าวว่า การเข้าถึงการบริการต้องคำนึงถึงความเพียงพอระหว่างบริการกับความต้องการ ต้องสะดวกในการเข้าถึงและมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับ จรัส สุวรรณมาลา (2557) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพต้องมีความถูกต้องตามกฎหมาย เพียงพอต่อความต้องการ เท่าเทียม สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ได้รับบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวรับบริการนานเกินสมควร การบริการที่ดีต้องสามารถให้บริการ ณ ที่ต่างๆ ได้ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One Stop Service)

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ การสมรส สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

2.1 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน และทุกด้านไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชดาษา อิ่มสำราญ (2555) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ ชวัช ศิริรักษ์ (2556) ผลการศึกษา พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยภาพรวม ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ จริญญา ชาดัน (2560) ได้สรุปการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ระบุว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี

จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน และสอดคล้องกับ ทิพย์วาริน กลิ่นโชยสุคน (2557) ได้สรุปจากการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บริหารสินทรัพย์ไทย ระบุว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันส่งผลให้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.3 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ปริญญ์ สัตยธรรม (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกัน และสอดคล้องกับจริญ ชาติัน (2560) ได้สรุปการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคม อุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ระบุว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรม บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพและ ประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

2.4 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยภาพรวม ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับอัจจิมา หอมระรื่น (2558) ได้สรุป ในการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอนไฮเทค ประเทศไทย จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับจริญ ชาติัน (2560) ได้สรุปการวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคม อุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ระบุว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรม บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพและ ประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

2.5 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความ พึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับจริญ ชาติัน (2560) ได้สรุปการวิจัย ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ระบุว่า ลักษณะ ประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพและประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน ส่งผลให้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่างกัน และสอดคล้องกับเกษศิรินทร์ ภูพานเพชร (2556) ได้สรุปการวิจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ (สาขาคิวานนท์) ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ (สาขาคิวานนท์) แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านประชากร

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ อายุ รายได้ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ โดยรวม ต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จึงต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประชากร ด้านอายุ รายได้ เพราะในการกำหนดนโยบายหรือแผนงานในการเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้น ให้พิจารณาในด้านอายุ รายได้ เป็นประการสำคัญ

ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จึงต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยผู้ให้บริการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด ให้พิจารณาในการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นประการสำคัญ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ผลการศึกษานี้เป็นประโยชน์และสามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างขึ้น ผู้วิจัยควรศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่นๆ หลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ หรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระ อาทิเช่น การรับรู้คุณค่าตราสินค้า (Perceived Brand Value) หรือการตระหนักถึงราคา (Price Consciousness) เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม ที่มีประโยชน์ที่อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เท่านั้น ดังนั้นควรขยายขอบเขตด้านประชากร ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น ควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (MRT) เนื่องจาก เป็นระบบขนส่งสาธารณะที่มีระบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาค้นคว้า การให้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และ รถไฟฟ้ามหานคร (MRT) มาเปรียบเทียบและนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ได้ความแตกต่าง ทางด้านความคิด ค่านิยม และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวตุลาคม 2558. กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2556). ประโยชน์และบริการ. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขา วิทยาการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกษศิริรินทร์ ภูพานเพชร. (2556). ความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ (สาขาดิวนนท์). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จริญ ชาติตัน. (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน นิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัด สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ สาขาวิทยาการจัดการทั่วไป หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการ ภาครัฐ. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี.
- ชดาษา อิ่มสำราญ. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจ นครบาลบางเขน. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร.

- ทิพย์วารินทร์ กลั่นโชยสุคนธ์. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธวัช ศิริรักษ์. (2556). ทศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนกรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการตำรวจและกระบวนการยุติธรรม วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2555). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) คณะพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยงยุทธ พงษ์สุภาพ. (2558). การพัฒนาเวชปฏิบัติครอบครัว : กรณีศูนย์แพทย์ชุมชนเมืองนครศรีอยุธยา. กรุงเทพฯ : บริษัท ฟรีแม็กกรุ๊ป จำกัด.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์.(2555).คุณภาพในงานบริการ.กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น)
- อัจฉิมา หอมระรื่น. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแคนนอนไฮเทค(ประเทศไทย) จำกัด.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ).กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- Meesala, A., & Paul, J. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. Journal of Retailing and Consumer Services.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41 - 50.
- Penchansky, R. & Thomas. J. W. (1981). The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction. Medical care, 109, 127 – 140.