

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอทริเววลิงค์(ARL)” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคความพึงพอใจในการให้บริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการรถแอร์พอทริเววลิงค์ (ARL) และศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเปรียบเทียบกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยคาดว่าผลของการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการจัดการทางด้านวิศวกรรมเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอทริเววลิงค์ (ARL) เพื่อให้บริการต่อสาธารณะมีประสิทธิภาพสูงสุด ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึง การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัย โดยผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 ตามลำดับ
- 2) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ อายุ 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 อายุ 40-49 ปีคิดเป็นร้อยละ 13.5 อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ
- 3) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาคือมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.0 มีการศึกษาระดับปวช. ปวส. และการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.5 เท่ากัน และมีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

4) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.0 อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 12.8 อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

5) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 -20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ รายได้ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.8 รายได้ 20,001 – 30,000 คิดเป็นร้อยละ 17.3 รายได้น้อยกว่า 5,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.8 และรายได้ 50,000 ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

5.1.2 พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์(ARL)

เนื่องจากความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 88.5 และไม่เลือกเนื่องจากความสะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

เนื่องจากความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 22 และไม่เลือกเนื่องจากความปลอดภัยคิดเป็นร้อยละ 78 ตามลำดับ

เนื่องจากต้องการหลีกเลี่ยงการจราจร คิดเป็นร้อยละ 74.5 และไม่เลือกเนื่องจากต้องการหลีกเลี่ยงการจราจรคิดเป็นร้อยละ 25.5 ตามลำดับ

เนื่องจากประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 77.3 และไม่เลือกเนื่องจากประหยัดเวลาคิดเป็นร้อยละ 22.8 ตามลำดับ

เนื่องจากความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 15.5 ไม่เลือก เนื่องจากความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 84.5 ตามลำดับ

เนื่องจากเหตุผลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.0 ไม่เลือกเนื่องจากเหตุผลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

2) ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์(ARL)

เลือกใช้บริการเวลา 06.00 -08.00 น. คิดเป็นร้อยละ 26 ไม่เลือกใช้บริการเวลานี้คิดเป็นร้อยละ 74 ตามลำดับ

เลือกใช้บริการเวลา 08.01 -11.00 น. คิดเป็นร้อยละ 53.3 ไม่เลือกใช้บริการเวลานี้คิดเป็นร้อยละ 46.8 ตามลำดับ

เลือกใช้บริการเวลา 11.01 -14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.5 ไม่เลือกใช้บริการเวลานี้คิดเป็นร้อยละ 78.5 ตามลำดับ

เลือกใช้บริการเวลา 14.01 -17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.5 ไม่เลือกใช้บริการเวลานี้คิดเป็นร้อยละ 60.5 ตามลำดับ

เลือกใช้บริการเวลา 17.01 -19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.3 ไม่เลือกใช้บริการเวลานี้คิดเป็นร้อยละ 61.8 ตามลำดับ

เลือกใช้บริการเวลา 19.01 -21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.0 ไม่เลือกใช้บริการเวลานี้คิดเป็นร้อยละ 80.0 ตามลำดับ

3) ความถี่ในการใช้บริการรถแอร์พอทริวลิ้งค์(ARL) เป็นจำนวนครั้งต่อเดือน

ความถี่ในการใช้บริการรถแอร์พอทริวลิ้งค์(ARL) น้อยกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.8 ความถี่ 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.0 ความถี่ 6-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.0 ความถี่มากกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.3 ตามลำดับ

4) กลุ่มตัวอย่างที่เคยหรือไม่เคยใช้บริการรถแอร์พอทริวลิ้งค์(ARL)

เคยใช้บริการรถแอร์พอทริวลิ้งค์(ARL) คิดเป็นร้อยละ 91.3 ไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้า ARL คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

5.1.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอทริวลิ้งค์(ARL)

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอทริวลิ้งค์(ARL) มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 ผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.448

5.1.4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริวลิ้งค์(ARL) ที่มีพฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 : ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะความสะดวกรวดเร็วแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะความสะดวกรวดเร็วแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกหรือไม่เลือกใช้บริการรถแอร์พอทริวลิ้งค์(ARL) เป็นเพราะความสะดวกรวดเร็วแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม การตลาด ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 : ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะเหตุผลอื่น ๆ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าผู้ให้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะเหตุผลอื่น ๆ แตกต่าง กันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเหตุผลที่ ผู้ใช้บริการเลือกหรือไม่เลือกใช้บริการรถแอร์พอทรีวิลจิ้งค์ (ARL) เป็นเพราะเหตุผลอื่น ๆ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการ ส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการไม่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 : ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจใน การใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ของพนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ให้บริการที่มีความถี่การให้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านกายภาพต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากนั้นเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า ความถี่การให้บริการ 2- 5 ครั้งต่อเดือน กับ มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อด้านกายภาพแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าความถี่ในการใช้บริการ 6-10 ครั้งต่อเดือน กับ มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อด้านกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถแอร์พอทรีวิลจิ้งค์(ARL) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ บริการไม่แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1: ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 4.06 และ 4.07 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.2 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.09 อายุ 20 – 29 ปี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.08 อายุ 30 – 39 ปี มีค่าเฉลี่ย เป็น 4.09 อายุ 40 – 49 ปี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.02 อายุ 50 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.88 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.3 : ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 4.27 มัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 4.16 ปวช./ปวส. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 4.05 ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 4.07 สูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.96 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.4 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 4.10 ข้าราชการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 4.10 พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 4.08 พนักงานรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.99 และอาชีพอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.96 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.5 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 4.07 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 4.14 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 4.10 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 4.01 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.96 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.99 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์ (ARL) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกายภาพ และด้านการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากรถแอร์พอทเรียวลิงค์มีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาการจราจร ประหยัดเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรขยายเส้นทางถึงดอนเมืองและชลบุรี ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์พบว่า เหตุผลในการใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์ เพราะความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัย ประหยัดเวลา และพฤติกรรมการใช้บริการในด้านต่างๆที่แตกต่างกันไป จะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการ ในมุมมองของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Solomon (1996) กล่าวว่า บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะเข้าไปเกี่ยวข้อง เพื่อทำการเลือกการใช้ หรือการบริโภค อันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ความคิด ประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการและความปรารถนาต่างๆเพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน หากพิจารณาการบริการ เช่นด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านกายภาพ และกระบวนการให้บริการของพนักงาน พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Zeithaml and Bitner (2003) ซึ่งกล่าวว่า การให้บริการที่รวดเร็ว และกระบวนการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต้องมาจากพนักงาน พิจารณาความพึงพอใจของที่มีพฤติกรรม แตกต่างกันพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์แตกต่างกันมีความพึงพอใจในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และในส่วนผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้รถแอร์พอทเรียวลิงค์ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนด้านกายภาพมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 2 – 6 ครั้งและ 6 – 10 ครั้งต่อเดือน มีความแตกต่างจากผู้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือนอาจต้องการความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นในด้านกายภาพ เช่นต้องการใช้บันไดเลื่อน หรือลิฟท์ สำหรับเดินลงจากรถไฟฟ้าเนื่องจากสถานีมีบันไดเลื่อนสำหรับทางขึ้นเท่านั้น

5.2.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามเหตุผลของการใช้บริการ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัย หลีกเลียงปัญหาจราจร ประหยัดเวลา ความทันสมัย และเหตุผลอื่น ๆ และจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการเป็นจำนวนครั้งต่อเดือน ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการเปรียบเทียบ ดังนี้

1) ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริยวลิงค์ (ARL) ที่มีเหตุผลของการใช้บริการเพราะความสะดวกรวดเร็วต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริยวลิงค์ (ARL) ที่มีเหตุผลของการใช้บริการเพราะความปลอดภัยต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริยวลิงค์ (ARL) ที่มีเหตุผลของการใช้บริการเพราะหลีกเลียงปัญหาจราจรต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริยวลิงค์ (ARL) ที่มีเหตุผลของการใช้บริการเพราะประหยัดเวลาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5) ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริยวลิงค์ (ARL) ที่มีเหตุผลของการใช้บริการเพราะความทันสมัยต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6) ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริยวลิงค์ (ARL) ที่มีเหตุผลของการใช้บริการอื่น ๆ ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7) ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริยวลิงค์ (ARL) ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของพนักงานและด้านกระบวนการให้บริการ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนด้านกายภาพพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าพฤติกรรม การซื้อหรือการรับบริการนั้นมีผลมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ วงจรชีวิต ครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ รูปแบบการดำรงชีวิต บุคลิกภาพ และ แนวคิดของตนเอง อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากความพึงพอใจต่อลักษณะ

ทางกายภาพของสถานีรถไฟฟ้าเช่น ควรมีช่องทางการเดินทางสู่สถานีรถไฟฟ้าที่สะดวก มีการรักษาความปลอดภัยบริเวณสถานี มีที่จอดรถที่เพียงพอ มีเครื่องเอทีเอ็มที่เพียงพอ และให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น บันไดเลื่อน เนื่องจากบางสถานีมีเฉพาะบันไดเลื่อนขาขึ้น ไม่มีบันไดเลื่อนขาลง

5.2.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการเปรียบเทียบ ดังนี้

1) ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรลวิงส์ (ARL) เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วส่วนใหญ่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (อรรถพล ใหญ่สงฆ์ 2542) ได้บัญญัติไว้ว่าชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน โดยได้รับการปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ศักดิ์ สังฆสารานุกมิต์เดช อำไพวรพงษ์บุญ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล พบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมิเดช เตียงตั้ง (2554) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารรถไฟ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยสารรถไฟไม่แตกต่างกัน

2) ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรลวิงส์ (ARL) ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่าง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วทุกด้านไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องจากรถไฟฟ้าเป็นสิ่งทันสมัย อีกทั้งผู้ให้บริการทุกวัยอาจเคยได้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้า MRT มาแล้ว จึงมีความคุ้นเคยกับความทันสมัยนี้ ดังนั้นผู้บริการไม่ว่าจะอยู่ในวัยใดเมื่อได้ใช้บริการแล้วจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ศักดิ์ สังฆสารานุกมิต์เดช อำไพวรพงษ์บุญ

(2549) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชารทิพย์ เตชะทิพย์มณี (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้บริโภคภายหลังการเปิดให้บริการ พบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมิเดช เตียงตั้ง (2554) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารรถไฟ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยสารรถไฟไม่แตกต่างกัน

3) ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรลวิงส์ (ARL) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สืบพงศ์ ชนมณีโรจน์และคณะ (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการ

ให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องของความปลอดภัย ความสะดวก ความสบาย ความประหยัด ความทันสมัย ความสะอาด ความรวดเร็ว ความนิยม การยอมรับของสังคม ความเหมาะสมของเวลา ความเหมาะสมของขบวนรถ ความเหมาะสมของสถานี ความเหมาะสมของเส้นทาง การแก้ปัญหาจราจร การแลกเหรียญ การอำนวยความสะดวก การจอร์รับ-ส่ง ความเหมาะสมของราคา ค่าโดยสารแพง ค่าโดยสารถูก ถ้าวางค่าสูงขึ้น ระบบขายตั๋ว ขนาดของชานชาลา ความสุภาพของพนักงานแลกเงิน ความสำคัญของจุดประชาสัมพันธ์ ความสำคัญของตู้เตือน การให้ส่วนลด การมีร้านค้าบนสถานี การมีป้ายโฆษณาบนสถานี ความสำคัญของลิฟท์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธารทิพย์ เศษะทิพย์มณี (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้บริโภคภายหลังการเปิดให้บริการ พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กษิเดช เตียงตั้ง (2554) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากว่า ผู้ใช้บริการทุกระดับการศึกษามักให้ความสำคัญกับการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml and Bitner (2003) ซึ่งได้กล่าวว่า ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน ให้การช่วยเหลือ เอาใจใส่ด้วยความรวดเร็ว และการบริการต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์(ARL) ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กษิเดช เตียงตั้ง (2554) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้าไม่แตกต่างกันอาจมีเหตุผลเนื่องมาจากว่าอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Aday and Anderson (1987) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาในสหรัฐอเมริกา โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือความไม่สะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ซึ่งเกิดจากพื้นฐาน 6 ประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความรู้สึกของผู้ใช้บริการดังนี้

4.1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ (Convenience) แบ่งออกเป็น

- การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
- การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการความสะดวกสบายที่ได้รับการบริการ

4.2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) แบ่งออกเป็น

- การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง
- ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้รับบริการอย่างครอบคลุมทุกองค์ประกอบ

4.3) ความพึงพอใจต่ออหยาศัยความสนใจที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอหยาศัยเป็นกันเองของผู้ให้บริการ

4.4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากบริการ (Information)

4.5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care)

4.6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of-pocket cost)

จากทฤษฎีของ Aday and Anderson สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยพื้นฐานทั้ง 6 ประการ ที่ผู้ให้บริการต้องจัดให้กับผู้รับบริการอย่างทั่วถึง หากขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งไปก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการนั้น ๆ ได้

5) ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิ่งค์ (ARL) ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสืบพงศ์ วัฒนนิ โจรณ์ และคณะ (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องของความปลอดภัย ความสะดวก ความสบาย ความประหยัด ความทันสมัย ความสะอาด ความรวดเร็ว ความนิยม การยอมรับของสังคม ความเหมาะสมของเวลา ความเหมาะสมของขบวนรถ ความเหมาะสมของสถานี ความเหมาะสมของเส้นทาง การแก้ปัญหาจราจร การแลกเหรียญ การอำนวยความสะดวก การจอดรับ-ส่ง ความเหมาะสมของราคา ค่าโดยสารแพง ค่าโดยสารถูก ถ้าราคาสูงขึ้น ระบบขายตั๋ว ขนาดของชานชาลา ความสุภาพของพนักงานบริการ ความสุภาพของพนักงานแลกเงิน ความสุภาพของยามรักษาความปลอดภัย ความสำคัญของจุดประชาสัมพันธ์ ความสำคัญของตู้เตือน การให้ส่วนลด การมีร้านค้าบนสถานี การมีป้ายโฆษณาบนสถานี ความสำคัญของลิฟท์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธารทิพย์ เตชะทิพย์มณี (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้บริโภคภายหลังการเปิดให้บริการ พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กษิเดช เตียงตั้ง (2554) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์(ARL) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- 1) ควรมีการเพิ่มจำนวนสถานี และขยายเส้นทางใหม่ ๆ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เช่น การดำเนินการต่อขยายทั้งส่วนหัวท้ายไปบางซื่อ คอนเมือง และพญา อู่ตะเภา ระยอง
 - 2) สถานีบริการควรเป็นจุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ โดยเฉพาะรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถไฟฟ้ามหานคร
 - 3) ควรจัดให้บริการสาธารณะวิ่งผ่านสถานี เช่น สถานีลาดกระบัง สถานีบ้านทับช้าง เป็นต้น
 - 4) เพิ่มเส้นทางถนนเพื่อเชื่อมต่อกับสถานีบริการ เช่น เส้นทางออกจากถนน Motorway เข้าถนนคู่ขนาน เส้นทางถนนเชื่อม สถานีบ้านทับช้าง สถานีหัวหมาก เป็นต้น
 - 5) มีบันไดเลื่อนลงในทุกสถานีบริการ
 - 6) เพิ่มความถี่ของขบวนรถในเวลาเร่งด่วน
- ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการจะใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนสำหรับ City Line ส่วน Express Line จะมีใช้บริการตลอดตามการขึ้นลงของเครื่องที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นในแผนระยะสั้นควรจัดให้มีการปรับแผนการเดินทาง โดยประโยชน์ที่จะได้รับคือ การเพิ่มความถี่และความจุได้ระดับหนึ่ง สำหรับ City Line ในแผนระยะกลางเสนอให้มีการจัดหาประแจสับรางเพิ่มที่สถานีมักกะสันและหัวหมาก โดยประโยชน์ที่จะได้รับคือ เพิ่มประสิทธิภาพในการเดินทาง และเพิ่มความถี่การให้บริการสำหรับ Express Line และในระยะยาวควรจัดซื้อรถไฟฟ้าเพิ่มเพื่อเพิ่มความถี่และความจุในการให้บริการได้เป็นอย่างมาก

2) ด้านราคา

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการหลีกเลี่ยงปัญหาจราจรจึงตัดสินใจใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ (ARL) แต่ทั้งนี้ราคาก็มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการบ้างโดยคิดในแง่ความคุ้มค่า ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ

3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าในเวลาเร่งด่วนมีการต่อคิวซื้อตั๋วโดยสารและบางสถานีมีช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารน้อย และบางครั้งเครื่องขายตั๋วโดยสารอัตโนมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นควรเพิ่มช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารให้มากขึ้นในเวลาดังกล่าว ในด้านสถานที่ตั้งสถานีปัจจุบันบางสถานีมีปัญหาในการเข้าออกยกตัวอย่างเช่นสถานีมักกะสันมีสภาพปัญหาดังนี้ คือสามารถเข้าออกได้เพียงทิศทางเดียว (บนอโศกทิศมุ่งเหนือ) โดยรถที่จะมาสถานีมักกะสันต้องผ่านถนน อโศกเพชรบุรี ซึ่งมีการจราจรติดขัด ถนนกำแพงเพชร 7 ซึ่งต้องรับรถจาก ถ. อโศก และ ถ.พระราม 9 มีสภาพผิวทางไม่ดี และสามารถออกจากสถานีได้เพียงจุดเดียวคือบน ถ. จตุรทิศเท่านั้น ซึ่งสามารถมีการปรับปรุงได้ดังนี้

- 3.1) ก่อสร้าง Directional Ramp จากถนนรัชดาภิเษกเข้าสู่สถานี
- 3.2) ปรับปรุงทางเข้า-ออกของโครงการบริเวณถนนรัชดาภิเษก
- 3.3) เชื่อมต่อทางพิเศษศรีรัช ส่วนเอ ขาออกเมืองกับถนนจตุรทิศ
- 3.4) ก่อสร้าง Ramp ลงจากถนนจตุรทิศเข้าสู่สถานี
- 3.5) ปรับปรุงทางแยกถนนนิคมมักกะสัน และถนนกำแพงเพชร 7
- 3.6) ปรับปรุงภูมิทัศน์ งานจัดทำรั้ว และงานจัดทำป้ายจราจร

4) ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าเหตุผลที่ผู้ใช้บริการใช้บริการ City Line ได้แก่ ความสะดวกสบาย ประหยัดกว่าการเดินทางแบบอื่น ๆ และราคาถูก และเหตุผลที่ผู้ใช้บริการใช้บริการ Express Line ได้แก่ ความรวดเร็ววิ่งถึงปลายทางโดยไม่หยุดจอดรับ-ส่งตามสถานี ความหรูหรา สะดวกสบาย ไม่ต้องขึ้น และความประหยัดกว่าการเดินทางแบบอื่น ๆ ดังนั้นกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบเช่นการจัดโปรโมชั่นให้ส่วนลดพิเศษ หรือ ให้มีบริการรถรับส่งเข้าสู่สถานี เป็นต้น

5) ด้านการให้บริการของพนักงาน

แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน เสนอให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี (Good Practice) และให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องรถไฟฟ้าเพื่อให้พนักงานสามารถแนะนำผู้ใช้บริการได้ ให้มีการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีในการจัดเก็บ แยกแยะองค์ความรู้ร่วมกัน ทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน

6) ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น เช่น เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารที่หลากหลาย บันไดเลื่อน ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถ เป็นต้น นอกจากนี้ควรให้มีการปรับปรุงทางด้านวิศวกรรมโยธาตามแต่ละสถานีดังนี้

6.1) สถานีพญาไท

- ปรับกายภาพทางเข้า - ออก ที่สถานีพญาไท
- ยกเลิกจุดจอดรถแท็กซี่อัจฉริยะ และเสนอที่หยุดรถโดยสารสถานีพญาไท

6.2) สถานีราชปรารภ

- ก่อสร้างที่หยุดรถประจำทาง และสะพานลอยคนเดินข้ามเชื่อมเข้าสู่สถานีราชปรารภ

- ปรับกายภาพทางเข้า-ออกสถานีราชปรารภ

6.3) สถานีรามคำแหง

- ปรับปรุงท่าเรือคลองตัน ทางเดินเท้าเลียบบคลอง และทางเดินเชื่อมต่อกับสถานีรามคำแหง

- ก่อสร้างสะพานคนเดินแบบลอยฟ้า (Sky Walk) ถนนรามคำแหง ทางรถไฟ และเชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้ามหานครที่ชั้น Concourse

6.4) สถานีหัวหมาก

- ปรับกายภาพถนนบริเวณทางเข้า-ออก ที่สถานีหัวหมาก
- ก่อสร้างที่หยุดรถประจำทางด้านทิศใต้ของสถานีหัวหมาก
- ทำทางเดินแบบลอยฟ้า(Sky Walk) เชื่อมสถานีไปยังสถานีหัวหมาก

6.5) สถานีบ้านทับช้าง

- ก่อสร้างทางเดินแบบลอยฟ้าเชื่อมต่อกับสะพานลอยเดิมที่ข้าม ทล.7 ของกรมทางหลวง เข้าสู่ชั้น Concourse ของสถานีบ้านทับช้าง

- ก่อสร้างที่หยุดรถประจำทางบนทางคู่ขนานของ ทล.7 ทั้งสองฝั่ง ที่สถานีบ้านทับช้าง

- ก่อสร้างอุโมงค์ลอดใต้เส้นทางรถไฟบริเวณปลายถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 กับถนนคู่ขนานของ ทล.7 ที่สถานีบ้านทับช้าง

6.6) สถานีลาดกระบัง

- ปรับปรุงทางเดินเท้าบนถนนคู่ขนานของถนนร่มเกล้าและเปิดช่องทางเชื่อมต่อกับสถานีรถไฟลาดกระบัง
- ก่อสร้างที่หยุดรถประจำทางบนถนนคู่ขนานของถนนร่มเกล้า ด้านทิศใต้ของสถานี และสร้างที่จอดรถเพิ่มเติม ที่สถานีลาดกระบัง

7) ด้านกระบวนการให้บริการ

รถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์(ARL)ประกอบด้วยสถานี Express จำนวน 3 สถานี สถานี City Line จำนวน 8 สถานี โดยเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 6.00 – 24.00 น. โดย Express Line มี Running Time ทุก 15-17 นาที และ City Line มี Running Time ทุก 30 นาที โดยจากการศึกษาพบว่าความพร้อมของการให้บริการ (Rate of Train Availability for Service) ในเดือนตุลาคม 2554 อยู่ที่ 99.75% และ ความตรงต่อเวลา (Rate of Punctuality) เป็น 99.65% โดยการดำเนินการสูงกว่าเกณฑ์การวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดโดยสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ในด้านประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยในการบริการ ให้มีการปรับปรุงทางด้านวิศวกรรมไฟฟ้าโดยการเพิ่มเติมแสงสว่างและกล้อง CCTV ด้านวิศวกรรมโยธาโดยการก่อสร้างสะพานคนเดินแบบลอยฟ้า (Sky Walk) ก่อสร้างอุโมงค์ลอดใต้เส้นทางรถไฟ เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

แนวทางในการสร้างความพึงพอใจในใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์(ARL) ที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการและนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มรายได้การให้บริการขนส่งมวลชนให้มากยิ่งขึ้น โดยหลักการบริหารจัดการทางวิศวกรรม (Engineering Management) ดังนั้นเพื่อให้สามารถปรับปรุงการบริการดังกล่าวได้จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยในทุกมิติ เพื่อการรองรับการขยายเส้นทางรถไฟฟ้่า ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการแก่ประชาชน และควรทำการศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาวิจัยการบริหารจัดการทางด้านวิศวกรรมโยธาวิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการขยายเส้นทางให้บริการ มาตรฐานความปลอดภัย และความสะดวกในการเข้าถึงบริการ
- 2) ศึกษาวิจัยการบริหารจัดการทางด้านจัดการเวลา ที่ยวรถ และขบวนรถเพื่อตอบสนองต่อการบริการประชาชนในช่วงเวลาต่าง ๆ
- 3) ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคทางด้านงบประมาณ วัสดุดิบ ซึ่งเป็นปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน