

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรียวลิงค์ (ARL)

The Satisfaction of people to Airport Rail Link Services

บุษบง พาณิชผล*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรัตน์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรียวลิงค์ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยและเพื่อปรับปรุง(แนวทาง)การให้บริการ โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และพฤติกรรมส่วนบุคคล ได้แก่ เหตุผลในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ที่ใช้บริการ และเป็นผู้ที่เคยหรือไม่เคยใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการที่สถานีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows Version 17 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรียวลิงค์(ARL)โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรียวลิงค์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกายภาพ และด้านการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรียวลิงค์ (ARL) ที่มีพฤติกรรมแตกต่างกันพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ในส่วนผู้บริการที่มีความถี่ในการใช้รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรียวลิงค์ (ARL) ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนด้านกายภาพมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

* นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทางวิศวกรรม

** ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บทนำ

รัฐบาลจึงได้ดำเนินการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้เป็นประตูในการเดินทางเข้าสู่ประเทศไทย และเป็นศูนย์กลางคมนาคมทางอากาศในภูมิภาคที่มีขีดความสามารถในการให้บริการเทียบเท่ากับสนามบินนานาชาติชั้นนำของโลก โดยเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 นั้น เพื่อที่จะให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสมบูรณ์แบบในระดับนานาชาติ รัฐบาลจึงเห็นควรให้มีระบบรถไฟด่วนเชื่อมระหว่างพื้นที่ใจกลางเมืองของกรุงเทพมหานครกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่จะมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้สามารถเดินทาง ได้ในเวลาอันรวดเร็ว ตรงต่อเวลาและเชื่อถือได้ คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้การรถไฟแห่งประเทศไทย ดำเนินการก่อสร้างโครงการ ระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ในวงเงินรวม 30,000 ล้านบาท

การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ลงนามทำสัญญาจ้างก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง โดยมีราคาค่าจ้างก่อสร้างเป็นจำนวนเงิน 25,907,000,000 บาท แบ่งเป็น ค่าจ้างงานโยธาและโครงสร้าง 12,284,000,000 บาท และ ค่าจ้างงานระบบ E&M และจัดหาผู้รถโดยสารเป็นเงิน 13,623,000,000 บาท

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อปรับปรุง (แนวทาง) การให้บริการ

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ จำนวน 1,031,919 คน (ม.ค.54 – เม.ย. 55 = 16,510,704 รวม 16 เดือน เฉลี่ยต่อเดือน = 1,031,919 คน เฉลี่ยต่อวัน = 34,397 คน อ้างอิงจากสำนักงานโครงการระบบรถไฟฟ้า การรถไฟแห่งประเทศไทย) โดยกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มจากประชากรผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์
2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์
3. การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน มกราคม 2555

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีพฤติกรรมส่วนบุคคลได้แก่ เหตุผลในการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีพฤติกรรมส่วนบุคคลได้แก่ เหตุผลในการใช้บริการและความถี่ในการใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริยวลิ้งค์(ARL) รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,031,919 คน (ม.ค. 54 – เม.ย. 55 = 16,510,704 รวม 16 เดือน เฉลี่ยต่อเดือน = 1,031,919 คน เฉลี่ยต่อวัน = 34,397 คน อ้างอิงจากสำนักงานโครงการระบบรถไฟฟ้า การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรจากสูตรสำหรับคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้ และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างไว้ที่ร้อยละ 5 ($e = 0.05$) โดยที่ขนาดตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ที่ค่าความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อน 5 % ได้กลุ่มตัวอย่าง ไม่ต่ำกว่า 400 คน โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอทริยวลิ้งค์(ARL) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถาม เป็นแบบให้เลือกตอบ (Checklist) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้รถไฟฟ้า (ARL) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบ มาตรการวัดของ Likert (Likert Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ เป็นคำถามเชิงบวก คือ มากที่สุด มาก ปากกลาง น้อย น้อยที่สุด แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านให้บริการของพนักงาน ด้านกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.912

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับรูป SPSS for Windows มีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล นำมาวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลพฤติกรรมส่วนบุคคล นำมาวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
3. ความพึงพอใจในการใช้บริการนำมาวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยการแปลผลคะแนนรายข้อและโดยรวม โดยใช้ค่าเฉลี่ยที่มีค่า ตั้งแต่ 1.00 – 5.00 โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (อ้างถึงใน ภรภัทร อิมโอสู. 2550) ดังนี้

$$\begin{aligned} \frac{\text{Maximum} - \text{Minimum}}{\text{Interval}} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.60	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.61 - 5.00	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ใช้บริการจำแนกตามพฤติกรรมส่วนบุคคล ตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการทดสอบค่าที (t-test) กรณี 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) กรณีทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)

5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการทดสอบค่าที (t-test) กรณี 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) กรณีทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)

ผลการวิจัย

ผู้ให้บริการเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 ตามลำดับ มีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63 ส่วน

ใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.0 มีรายได้ 10,001 -20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.5

เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์(ARL)เนื่องจากความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 88.5 เนื่องจากความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 22 เนื่องจากต้องการหลีกเลี่ยงการจราจร คิดเป็นร้อยละ 74.5 เนื่องจากประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 77.3 เนื่องจากความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 15.5 เนื่องจากเหตุผลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.0

ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์(ARL) ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์(ARL) เลือกใช้บริการเวลา 06.00 -08.00 น. คิดเป็นร้อยละ 26 เลือกใช้บริการเวลา 08.01 -11.00 น. คิดเป็นร้อยละ 53.3เลือกใช้บริการเวลา 11.01 -14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.5 เลือกใช้บริการเวลา 14.01 -17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.5 เลือกใช้บริการเวลา 17.01 -19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.3 เลือกใช้บริการเวลา 19.01 -21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.0

ความถี่ในการใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์(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

กลุ่มตัวอย่างที่เคยหรือไม่เคยใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์(ARL) เคยใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์(ARL) คิดเป็นร้อยละ 91.3 ไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้า ARL คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจโดยรวม	ผู้ให้บริการ (n = 400)		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.97	.48	มาก
ด้านราคา	4.04	.55	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.12	.71	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.77	.89	มาก
ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.17	.57	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.06	.57	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.30	.61	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.06	.44	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ (ARL) มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$ S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 4.17$ S.D. = 0.57) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 3.77$ S.D. = 0.89)

สมมติฐานที่ 1 : ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะความสะดวกรวดเร็วต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยการทดสอบโดยใช้ t-test พบว่าค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05 และ P-value โดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.327 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ (ARL) ที่มีเหตุผลความสะดวกรวดเร็วต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่าผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะความสะดวกรวดเร็วต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะความปลอดภัยต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยการทดสอบโดยใช้ T-test พบว่าค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05 และ P-value โดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.327 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ (ARL) ที่มีเหตุผลความปลอดภัยต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2 ที่ว่าผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะความปลอดภัยต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะหลีกเลี่ยงปัญหาจราจรต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยการทดสอบโดยใช้ T-test พบว่าค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05 และ P-value โดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.873 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ (ARL) ที่มีเหตุผลหลีกเลี่ยงปัญหาจราจรต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะหลีกเลี่ยงปัญหาจราจรต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะประหยัดเวลาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ การทดสอบโดย T-test พบว่าค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05 และ P-value โดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.277 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริวลิ้งค์ (ARL) ที่มีเหตุผลประหยัดเวลาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะประหยัดเวลาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะความทันสมัยต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ การทดสอบโดยใช้ T-test พบว่าค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05 และ P-value โดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.92 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริวลิ้งค์ (ARL) ที่มีเหตุผลความทันสมัยต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะความทันสมัยต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะเหตุผลอื่นๆต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ การทดสอบโดยใช้ T-test พบว่าค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05 และ P-value โดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.056 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริวลิ้งค์ (ARL) ที่มีเหตุผลเหตุผลอื่นๆต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะเหตุผลอื่นๆต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะเหตุผลอื่นๆต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ผลการทดสอบ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value โดยรวม มีค่า 0.131 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทริวลิ้งค์ (ARL) ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ P-value มีค่า 0.48 น้อยกว่า 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD) พบว่า เปรียบเทียบความถี่ของผู้ใช้บริการต่อเดือนที่การแตกต่างกัน 4 กลุ่ม พบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 2 - 5 ครั้ง เทียบกับ มากกว่า 10 ครั้ง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 6 - 10 ครั้ง เทียบกับ มากกว่า 10 ครั้ง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 : ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ การทดสอบโดยใช้ T-test พบว่า P-value โดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.771 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์(ARL) ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value โดยรวม มีค่า 0.222 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value โดยรวม มีค่า 0.229 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.3 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value โดยรวม มีค่า 0.364 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานสมมติฐานที่ สมมติฐานที่ 2.4 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value โดยรวม มีค่า 0.210 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานสมมติฐานที่ 2.5 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

สรุปผล

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอทรีวิลลิงค์(ARL) มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 ผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.448

1. ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการเพราะความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัย หลีกเลียงปัญหาจราจร ประหยัดเวลา ความทันสมัย และเหตุผลอื่น ๆ ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านกายภาพต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการรถแอร์พอทรีวิลลิงค์(ARL) เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (อรรถพล ใหญ่สร้าง. 2542 : 126) ได้บัญญัติไว้ว่าชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน โดยได้รับการปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ศักดิ์ สังฆสารานุกษิณีเดช อำไพวรพงษ์บุญ (2549 : 105) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กษิณีเดช เตียงตั้ง (2554 : 107) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึง

พอใจของผู้ใช้บริการโดยสารรถไฟ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยสารรถไฟไม่แตกต่างกัน

2. ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์(ARL) ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ศักดิ์ สังฆสารัญ กษิดิเดช อำไพพร พงษ์บุญลย์ (2549 : 105) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของธารทิพย์ เตชะทิพย์มณี (2546:79) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้บริโภคภายหลังการเปิดให้บริการ พบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กษิดิเดช เตียงตั้ง (2554 : 107) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารรถไฟ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยสารรถไฟไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์(ARL) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สืบพงศ์ ชนมณี โรจนและคณะ(2546:93) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้า บีทีเอส พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธารทิพย์ เตชะทิพย์มณี (2546:82) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้บริโภคภายหลังการเปิดให้บริการ พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กษิดิเดช เตียงตั้ง (2554 : 108) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารรถไฟ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยสารรถไฟไม่แตกต่างกัน

4. ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์(ARL) ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กษิดิเดช เตียงตั้ง (2554 : 108) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารรถไฟ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยสารรถไฟไม่แตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์(ARL)ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสืบพงศ์ ชนมณี โรจนและคณะ(2546:95) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้า บีทีเอส พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธารทิพย์ เตชะทิพย์มณี (2546:87) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้บริโภคภายหลังการเปิดให้บริการ พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ กมิเดช เตียงตั้ง (2554 : 108) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรียวลิงค์ (ARL) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด แต่จำนวนผู้โดยสารยังไม่สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงต้องหาแนวทางวิธีการที่จะเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร เพื่อเพิ่มรายได้ให้มากขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มจำนวนสถานี และขยายเส้นทางใหม่ ๆ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เช่น การดำเนินการต่อขยายทั้งส่วนหัวท้ายไปบางซื่อ คอนเมือง และพญา อู่ตะเภา ระยะของ
2. จัดให้มีสถานีบริการเป็นจุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ โดยเฉพาะรถไฟฟ้าโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้าบีทีเอส และรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร เช่น เร่งรัดการปรับปรุงทางเชื่อมมักกะสัน
3. ประสานกับ กทม. ให้รถบริการสาธารณะวิ่งผ่านสถานี เช่น สถานีลาดกระบัง สถานีบ้านทับช้าง เป็นต้น
4. ประสานการเพิ่มถนนสาธารณะกับกรมทางหลวง เช่น ก่อสร้างทางออกจากถนน Motorway เข้าถนนคู่ขนาน ด้านชานเมืองเช่น สถานีทับช้าง สถานีหัวหมาก

ผลที่ได้จากการศึกษามีข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

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

ด้านราคา

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าผู้บริการส่วนใหญ่ต้องการหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรจึงตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรียวลิงค์ (ARL) แต่ทั้งนี้ราคาก็มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้

บริการบ้าง โดยคิดในแง่ความคุ้มค่า ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ โดยการรถไฟฟ้า ควรกำหนดให้มีราคาที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันเพื่อให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าในเวลาเร่งด่วนมีการต่อคิวซื้อตั๋วโดยสารและบางสถานีมีช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารน้อยและบางครั้งเครื่องขายตั๋วโดยสารอัตโนมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นควรเพิ่มช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารให้มากขึ้นในเวลาดังกล่าว ในด้านสถานที่ตั้งสถานีปัจจุบันบางสถานีมีปัญหาในการเข้าออกยกตัวอย่างเช่นสถานีมักกะสันมีสภาพปัญหาดังนี้ คือสามารถเข้าออกได้เพียงทิศทางเดียว (บนอโศกทิศมุ่งเหนือ) โดยรถที่จะมาสถานีมักกะสันต้องผ่านถนน อโศก เพชรบุรี ซึ่งการจราจร ติดขัด ถนนกำแพงเพชร 7 ต้องรับรถจาก ถ. อโศก และ ถ.พระราม 9 มีสภาพผิวทางไม่ดี และสามารถออกจากสถานีได้เพียงจุดเดียวคือบน ถ. จตุรทิศเท่านั้น โดยสามารถมีการปรับปรุงได้ดังนี้

1. ก่อสร้าง Directional Ramp จากถนนรัชดาภิเษกเข้าสู่สถานี
2. ปรับปรุงทางเข้า-ออกของโครงการบริเวณถนนรัชดาภิเษก
3. เชื่อมต่อทางพิเศษศรีรัช ส่วนเอ ขาออกเมืองกับถนนจตุรทิศ
4. ก่อสร้าง Ramp ลงจากถนนจตุรทิศเข้าสู่สถานี
5. ปรับปรุงทางแยกถนนนิคมมักกะสัน และถนนกำแพงเพชร 7
6. ปรับปรุงภูมิทัศน์ งานจัดทำรั้ว และงานจัดทำป้ายจราจร

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าเหตุผลที่ผู้ใช้บริการใช้บริการ City Line ได้แก่ ความสะดวกสบาย ประหยัดกว่าการเดินทางแบบอื่นๆ ราคาถูก และเหตุผลที่ผู้ใช้บริการใช้บริการ Express Line ได้แก่ ความรวดเร็ววิ่งถึงปลายทางโดยไม่หยุดจอดรับ-ส่งตามสถานี ความหรูหรา สะดวกสบาย และประหยัดกว่าการเดินทางแบบอื่นๆ ดังนั้นกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบเช่นการจัดโปรโมชั่น ให้ส่วนลดพิเศษ หรือให้มีบริการรถรับส่งเข้าสู่สถานี เป็นต้น

ด้านการให้บริการของพนักงาน

แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน เสนอให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี (Good Practice) ให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องรถไฟฟ้าเพื่อให้พนักงานสามารถแนะนำผู้ใช้บริการได้ ให้มีการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีในการจัดเก็บเผยแพร่องค์ความรู้ร่วมกัน ทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน

ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น เช่น เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารที่หลากหลาย บันไดเลื่อน ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถ เป็นต้น นอกจากนี้ควรให้มีการปรับปรุงทางด้านวิศวกรรมโยธาตามแต่ละสถานดังนี้

1. สถานีพญาไท
 - 1.1 ปรับกายภาพทางเข้า - ออก ที่สถานีพญาไท
 - 1.2 ยกเลิกจุดจอดรถแท็กซี่และเสนอที่หยุดรถโดยสารประจำทาง ที่สถานีพญาไท
2. สถานีราชปรารภ
 - 2.1 ก่อสร้างที่หยุดรถประจำทางและสะพานลอยคนเดินข้ามเชื่อมเข้าสู่สถานีราชปรารภ
 - 2.2 ปรับกายภาพทางเข้า-ออกสถานีราชปรารภ
3. สถานีรามคำแหง
 - 3.1 ปรับปรุงทำเรือคลองตัน ทางเดินเท้าเลียบคลอง และทางเดินเชื่อมต่อกับสถานีรามคำแหง
 - 3.2 ก่อสร้างสะพานคนเดินแบบลอยฟ้า (Sky Walk) ถนนรามคำแหง ทางรถไฟและเชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้ามหานครที่ชั้น Concourse
4. สถานีหัวหมาก
 - 4.1 ปรับกายภาพถนนบริเวณทางเข้า-ออก ที่สถานีหัวหมาก
 - 4.2 ก่อสร้างที่หยุดรถประจำทางด้านทิศใต้ของสถานีหัวหมาก
 - 4.3 ทำทางเดินแบบลอยฟ้า(Sky Walk) เชื่อมสถานีไปยังสถานีหัวหมาก
5. สถานีบ้านทับช้าง
 - 5.1 ก่อสร้างทางเดินแบบลอยฟ้าเชื่อมต่อกับสะพานลอยเดิมที่ข้าม ทล.7 ของกรมทางหลวง เข้าสู่ชั้น Concourse ของสถานีบ้านทับช้าง
 - 5.2 ก่อสร้างที่หยุดรถประจำทางบนทางคู่ขนานของ ทล.7 ทั้งสองฝั่ง ที่สถานีบ้านทับช้าง
 - 5.3 ก่อสร้างอุโมงค์ลอดใต้เส้นทางรถไฟบริเวณปลายถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 กับถนนคู่ขนานของ ทล.7 ที่สถานีบ้านทับช้าง
6. สถานีลาดกระบัง
 - 6.1 ปรับปรุงทางเดินเท้าบนถนนคู่ขนานของถนนร่มเกล้าและเปิดช่องทางเชื่อมต่อกับสถานีรถไฟลาดกระบัง
 - 6.2 ก่อสร้างที่หยุดรถประจำทางบนถนนคู่ขนานของถนนร่มเกล้า ด้านทิศใต้ของสถานี และสร้างที่จอดรถเพิ่มเติม ที่สถานีลาดกระบัง

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