

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิฯ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารและมาตรฐานการให้บริการสำหรับการศึกษาค้นคว้า (Interview Schedule) และเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการศึกษาลึกโดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เป็นคนไทย

4.1 ผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แบ่งเป็น 2 ประเภท ด้วยกัน คือ 1. ขบวนรถไฟฟ้าด่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SA Express) เป็นขบวนรถสายสีแดงให้บริการผู้โดยสารด้วยรถไฟฟ้าปรับอากาศความเร็วสูง วิ่งตรงระหว่างสถานีมีกะสัน-อโศก ถึงสถานีสุวรรณภูมิ และสถานีพญาไท ถึงสถานีสุวรรณภูมิ ภายในเวลาเพียง 15 นาที บรรจุผู้โดยสารได้ถึง 175 คน ราคาค่าโดยสาร 150 บาท/คน/เที่ยว และ 2. ขบวนรถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SA City Line) เป็นขบวนรถสายสีฟ้าให้บริการผู้โดยสาร วิ่งรับ-ส่งระหว่างทางเริ่มต้นที่สถานีพญาไท ราชปรารภ มีกะสัน-อโศก รามคำแหง หัวหมาก บ้านทับช้าง ลาดกระบัง ผ่าน 7 สถานีสู่ปลายทางที่สถานีสุวรรณภูมิ ภายในเวลาเพียง 25 นาที บรรจุผู้โดยสารได้ถึง 745 คน ราคาค่าโดยสาร เริ่มต้นที่ 15-45 บาท นอกจากนี้ยังมีจุดเชื่อมต่อสถานีรถไฟฟ้า BTS ได้ที่สถานีพญาไท และสถานีรถไฟใต้ดิน (MRT) ที่สถานีมีกะสัน ผู้โดยสารสามารถทำการเช็คอินได้ที่สถานีมีกะสัน โดยสามารถทำการโหลดกระเป๋าเดินทางได้ที่สถานีมีกะสันซึ่งจะมีเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบินของไทยอยู่ที่นั่น ในส่วนของสายการบินอื่นๆ นั้น จะมีเพิ่มขึ้นในอนาคต ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวไทยถึง 80% และชาวต่างชาติ 20% โดยกลุ่มผู้โดยสารส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้ที่มีที่พักอยู่ตามปลายทางทั้ง 8 สถานี โดยมีวัตถุประสงค์ใช้ในการเดินทางไป-กลับ จากบ้านเข้าสู่ตัวเมืองเพื่อมาทำงานและเรียนหนังสือ มากกว่าผู้ที่ใช้บริการเพื่อเดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการใน

ช่วงเวลา 07.00 – 10.00 น. และ ช่วงเวลา 16.00-19.00 น. มากที่สุดในแต่ละวัน ปัญหาที่พบและถูกร้องเรียนมาก ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของช่องว่างระหว่างสถานีกับชานชาลาค่อนข้างกว้างมากกว่า BTS และ MRT ทำให้มีผู้โดยสารหลายรายทำรองเท้าตกลงไปในรางรถไฟเยอะมากทุกสถานี และเสียงปิดประตูของขบวนรถไฟเสียงดังมากเวลาปิดประตู และปัญหาในเรื่องของเส้นทางการเดินรถไฟฟ้าซึ่งในทุกวันนี้จะมีผู้ใช้บริการเข้ามาสอบถามเส้นทางเป็นจำนวนมาก ในส่วนของการให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ประจำในแต่ละสถานีนั้น ได้มีการฝึกอบรมพนักงานและเจ้าหน้าที่โดยจะเน้นในด้านการให้บริการเป็นอย่างมาก รวมถึงเรื่องการแต่งกายของพนักงานและเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องพูดได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในส่วนพื้นที่สำหรับผู้พิการนั้น ได้จัดทางเดินสำหรับผู้พิการที่นั่งรถเข็น และผู้พิการทางสายตาจะมีสัญลักษณ์บอกเส้นทาง สำหรับผู้สูงอายุจะมีบันไดเลื่อนและมีลิฟท์คอยให้บริการสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ในส่วนการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ได้มีการทำสื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน Billboard, โบชัวร์แจกตามสถานที่ต่างๆ รวมถึงที่สนามบินสุวรรณภูมิ และมีการทำป้ายประชาสัมพันธ์บอกเส้นทางการเดินรถไฟฟ้าให้กับผู้ใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก

หลังจากนั้น ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาลึก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เป็นคนไทย โดยเป็นผู้ใช้บริการทั้งขาเข้าและขาออก ทั้ง 8 สถานีบริการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 400 คน ข้อมูลที่ได้มีความสมบูรณ์เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจะใช้เวลาในการขึ้นรถรถไฟฟ้าประมาณ 15 -20 นาที และในการตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาประมาณ 5 นาที จะมีเจ้าหน้าที่ช่วยในการเขียนคำตอบเพื่อทำให้ข้อมูลมีความแม่นยำมากขึ้น โดยข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ (Normal Distribution)

สำหรับการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐานร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) สามารถเสนอผลการวิจัย ซึ่งมีทั้งหมด 2 ส่วน ได้แก่

4.2 ผลการศึกษาเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งประกอบไปด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐาน และผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียดของการวิจัย ดังนี้

4.2 ผลการศึกษาเชิงพรรณนา

ในการศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนาตามลำดับ ดังนี้

4.2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สำเร็จการศึกษาในระดับ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.2.1.1 เพศ

.ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ชาย	187	46.70
หญิง	213	53.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 เป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70

4.2.1.2 อายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ไม่เกิน 30 ปี	189	47.30
31-40 ปี	123	30.70
41-50 ปี	62	15.50
51 ปีขึ้นไป	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 จากกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 และที่น้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

4.2.1.3 สถานภาพ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
โสด	282	70.50
สมรส	108	27.00
หย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 จากกลุ่มตัวอย่างด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 และที่น้อยที่สุดมีสถานภาพ หย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

4.2.1.4 สำเร็จการศึกษาในระดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการสำเร็จการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	22.20
ปริญญาตรี	213	52.30
สูงกว่าปริญญาตรี	98	24.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 จากกลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 และที่น้อยที่สุดต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20

4.2.1.5 อาชีพ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	50	15.40
พนักงานบริษัทเอกชน	195	48.80
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	51	12.80
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	95	23.80
อื่น ๆ	9	2.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 จากกลุ่มตัวอย่างด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 และที่น้อยที่สุดมีอาชีพอื่นๆ เช่น สัตว์แพทย์ ไกด์ แม่บ้าน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

4.2.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ไม่เกิน 10,000 บาท	91	22.80
10,001-20,000 บาท	99	24.80
20,001-30,000 บาท	55	13.80
30,001-40,000 บาท	53	13.20
40,001-50,000 บาท	51	12.70
50,001 บาทขึ้นไป	51	12.70
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 จากกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 10,001-20,000 บาทจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และที่น้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70

4.2.2 ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

เป็นข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ดังนี้

4.2.2.1 ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมืองเป็นรถไฟฟ้าประเภทใด

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่การใช้บริการ

ประเภท	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
รถไฟฟ้าด่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	82	20.50
รถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	318	79.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ ใช้บริการรถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 และใช้บริการรถไฟฟ้าด่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

4.2.2.2 เหตุใดจึงใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่การให้เหตุผลในการใช้บริการ

เหตุผล	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
สามารถเดินทางถึงจุดหมายได้ในราคาประหยัด	78	19.50
สามารถลำเลียงสัมภาระเข้าสู่สนามบินสุวรรณภูมิได้โดยสะดวก รวดเร็ว	15	3.80
มีความรวดเร็วตรงเวลา	250	62.50
มีความปลอดภัยสูง	7	1.70
ลดภาระค่าใช้จ่ายในการจอดรถค้างคืน รวมถึงไม่เสี่ยงต่อการสูญหายของรถ	38	9.50
อื่น ๆ	12	3.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.8 จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ ให้เหตุผลในการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองว่ามีความรวดเร็วตรงเวลา จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และที่น้อยที่สุดให้เหตุผลว่ามีความปลอดภัยสูง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

4.2.2.3 บุคคลใดมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของท่านมากที่สุด

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่การตัดสินใจ

บุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ตัวท่านเอง	348	87.00
บิดา/มารดา/ญาติพี่น้อง	12	3.00
เพื่อนฝูง	16	4.00
แฟน/คู่รัก	19	4.80
อื่น ๆ	5	1.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.9 จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ ตัวท่านเอง จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00 และที่น้อยที่สุดคือ อื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

4.2.2.4 ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองในช่วงวันใด

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่การใช้บริการ

ช่วง	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ช่วงวันธรรมดาปกติ (จันทร์-ศุกร์)	203	50.80
ช่วงวันหยุดประจำสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์)	16	3.90
ช่วงวันหยุดเทศกาลประจำปีต่างๆ เช่น เทศกาลปีใหม่ สงกรานต์ ตรุษจีน เป็นต้น	19	4.80
ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส	162	40.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.10 จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองในช่วงวันธรรมดาปกติ (จันทร์-ศุกร์) จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 และที่น้อยที่สุดในช่วงวันหยุดประจำสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

4.2.2.5 ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองในช่วงเวลาใดมากที่สุด

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่การใช้บริการ

ช่วง	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
6.00-11.59 น.	146	36.50
12.00-17.59 น.	117	29.20
18.00-24.00 น.	137	34.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.11 จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองในช่วงเวลา 6.00-

11.59 น. จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 และที่น้อยที่สุดในช่วงเวลา 12.00-17.59 น. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20

4.2.2.6 ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองที่สถานีโคบี้ง

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่การใช้บริการ

สถานี	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
พญาไท	228	24.10
ราชปรารภ	46	4.90
มักกะสัน	101	10.70
รามคำแหง	153	16.20
หัวหมาก	140	14.90
บ้านทับช้าง	25	2.70
ลาดกระบัง	114	12.10
สุวรรณภูมิ	137	14.50
รวม		100.00

จากตารางที่ 4.12 จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองที่สถานีพญาไท จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 และที่น้อยที่สุดที่สถานีบ้านทับช้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

4.2.2.7 ส่วนใหญ่ซื้อตั๋วโดยสารในรูปแบบใด

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่การซื้อ

การซื้อ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
หยุดเหรียญลงในเครื่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร	132	33.00
ซื้อบัตรโดยสารเติมเงิน	120	30.00
ซื้อผ่านเจ้าหน้าที่ขายตั๋ว	148	37.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.13 จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ซื้อตั๋วโดยสารในรูปแบบซื้อผ่านเจ้าหน้าที่ขายตั๋ว จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และที่น้อยที่สุดซื้อตั๋วโดยสารในรูปแบบซื้อบัตรโดยสารเติมเงิน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

4.2.2.8 ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองกี่ครั้งต่อสัปดาห์

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่การใช้บริการ

การใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	96	24.00
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	82	20.50
5-6 ครั้ง/สัปดาห์	152	38.00
มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์	70	17.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.14 จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง 5-6 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และที่น้อยที่สุดใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

4.2.3 ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

4.2.3.1 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

การให้บริการในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (SD)	ระดับความคาดหวัง
ผลิตภัณฑ์			
1. ขบวนรถไฟมีความทันสมัย	4.12	0.677	มาก
2. ขบวนรถไฟฟ้าเพียงพอในการรองรับกับจำนวนผู้โดยสาร	4.06	0.836	มาก
3. ระบบลำเลียงขนส่งสัมภาระมีความสะดวกรวดเร็ว	4.08	0.797	มาก
4. เครื่องจำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ มีจำนวนที่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร	3.99	0.791	มาก
5. มีความสะดวกในการใช้บริการเส้นทางเดินรถไฟที่เชื่อมต่อได้ทั้งรถไฟฟ้า BTS และ MRT	4.17	0.834	มาก
รวม	4.084	0.787	มาก
ราคา			
6. อัตราค่าโดยสารคิดตามระยะทางมีความเหมาะสม	4.13	0.719	มาก
7. อัตราค่าโดยสารแบบเหมาจ่ายมีความเหมาะสม	4.07	0.792	มาก
8. มีการระบุราคาค่าโดยสารที่ชัดเจน	4.22	0.625	มากที่สุด

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (SD)	ระดับความคาดหวัง
9. ผู้ใช้บริการสามารถเลือกจ่ายค่าโดยสารทั้งแบบหยอดเหรียญ และแบบเติมเงิน	4.22	0.700	มากที่สุด
รวม	4.16	0.709	มาก
การจัดจำหน่าย			
10. มีจำนวนสถานีที่ให้บริการเพียงพอ	4.07	0.799	มาก
11. มีการจัดพื้นที่รอคิวขึ้นรถที่เหมาะสม เช่น แยกทาง เดินเข้า-ออกในขบวนรถไฟ	3.98	0.804	มาก
12. ทำเลที่ตั้งของสถานีอยู่ในแหล่งชุมชน ทำให้มีความสะดวกในการใช้บริการ	4.11	0.810	มาก
13. มีเครื่องจำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ สามารถคำนวณราคาค่าโดยสารได้ตามระยะทาง	4.06	0.768	มาก
14. มีบัตรโดยสารแบบเติมเงินและสามารถเติมเงินผ่านตู้หยอดเหรียญได้สะดวก	4.12	0.741	มาก
15. ทางเข้า-ออกของสถานีมีความสะดวก	4.13	0.852	มาก
รวม	4.08	0.796	มาก
การส่งเสริมการตลาด			
16. มีการให้ส่วนลดค่าโดยสารสำหรับนักเรียน นักศึกษา ที่มาใช้บริการ	4.17	0.734	มาก
17. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.86	0.949	มาก
18. มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ อย่างต่อเนื่อง	3.93	0.973	มาก
19. มีการแจกเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางในการเดินทางและการปฏิบัติตัวในการเข้าใช้บริการ	3.92	1.018	มาก

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (SD)	ระดับความคาดหวัง
20. มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับผู้ซื้อบัตรโดยสารแบบเติมเงิน	3.99	0.978	มาก
รวม	3.97	0.930	มาก
พนักงานผู้ให้บริการ			
21. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.11	0.718	มาก
22. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่พูดจาสุภาพมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.30	0.776	มากที่สุด
การให้บริการในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (SD)	ระดับความคาดหวัง
23. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ (Service Mind)	4.30	0.820	มากที่สุด
24. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ มีความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้	4.31	0.793	มากที่สุด
25. พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ให้เกิดความประทับใจ	4.26	0.813	มากที่สุด
26. จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำแต่ละสถานีมีเพียงพอสำหรับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.04	0.750	มาก
รวม	4.22	0.778	มากที่สุด
กระบวนการให้บริการ			
27. มีการจัดลำดับก่อนหลังโดยการต่อแถวเข้าคิวในการรับบริการ	4.10	0.782	มาก
28. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.24	0.788	มากที่สุด

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

29. มีจุดบริการเพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆ	4.19	0.829	มาก
30. มีจุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เช่น สามารถเช็คอินตัวเครื่องบินพร้อมลำเลียงกระเป๋าสัมภาระได้ที่สถานีรถไฟ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.23	0.963	มากที่สุด
รวม	4.19	0.841	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ			
31. อุณหภูมิในห้องโดยสารมีความเย็นสบายเหมาะสม	4.04	0.863	มาก
32. อาคารสถานีมีความทันสมัย สะอาด เป็นระเบียบ	4.18	0.779	มาก
33. มีราวจับในขบวนรถไฟให้กับผู้ใช้บริการในกรณีที่ต้องยืน	4.11	0.736	มาก
34. มีจำนวนห้องน้ำให้บริการเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	3.91	1.031	มาก
35. มีป้ายบอกทางเดินเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.14	0.865	มาก
36. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เช่น ที่จอดรถ ทางเข้าออก ห้องน้ำเฉพาะผู้พิการ การใช้สัญลักษณ์อักษรเบลและเสียงตามจุดต่างๆ สำหรับผู้พิการ	4.10	0.942	มาก
รวม	4.08	0.869	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	0.818	มาก

จากตารางที่ 4.15 จากกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818

4.2.3.2 ระดับการรับรู้ตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

การให้บริการในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (SD)	ระดับการรับรู้ตามความจริง
ผลิตภัณฑ์			
1. ขบวนรถไฟมีความทันสมัย	3.57	0.750	มาก
2. ขบวนรถไฟฟ้าเพียงพอในการรองรับกับจำนวนผู้โดยสาร	2.87	0.874	ปานกลาง
3. ระบบลำเลียงขนส่งสัมภาระมีความสะดวกรวดเร็ว	2.82	1.021	ปานกลาง
4. เครื่องจำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ มีจำนวนที่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร	3.06	1.084	ปานกลาง
5. มีความสะดวกในการใช้บริการเส้นทางเดินรถไฟที่เชื่อมต่อได้ทั้งรถไฟฟ้า BTS และ MRT	3.59	0.866	มาก
รวม	3.18	0.919	ปานกลาง
ราคา			
6. อัตราค่าโดยสารคิดตามระยะทางมีความเหมาะสม	3.46	0.819	มาก
7. อัตราค่าโดยสารแบบเหมาจ่ายมีความเหมาะสม	3.34	0.843	ปานกลาง
8. มีการระบุราคาโดยสารที่ชัดเจน	3.91	0.680	มาก
9. ผู้ใช้บริการสามารถเลือกจ่ายค่าโดยสารทั้งแบบหยอดเหรียญ และแบบเติมเงิน	3.89	0.718	มาก
รวม	3.65	0.765	มาก

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (SD)	ระดับการรับรู้ตามความจริง
การจัดจำหน่าย			
10. มีจำนวนสถานีที่ให้บริการเพียงพอ	2.80	0.962	ปานกลาง
11. มีการจัดพื้นที่รอคิวขึ้นรถที่เหมาะสม เช่น แยกทาง เดินเข้า-ออกในขบวนรถไฟ	2.85	0.973	ปานกลาง
12. ท่าเลที่ตั้งของสถานีอยู่ในแหล่งชุมชน ทำให้ มีความสะดวกในการใช้บริการ	3.40	0.879	ปานกลาง
13. มีเครื่องจำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ สามารถคำนวณราคาค่าโดยสารได้ตามระยะทาง	3.53	0.749	มาก
14. มีบัตรโดยสารแบบเติมเงินและสามารถเติมเงินผ่านตู้หยอดเหรียญได้สะดวก	3.70	0.810	มาก
15. ทางเข้า-ออกของสถานีมีความสะดวก	2.93	1.057	ปานกลาง
รวม	3.20	0.905	ปานกลาง
การส่งเสริมการตลาด			
16. มีการให้ส่วนลดค่าโดยสารสำหรับนักเรียน นักศึกษา ที่มาใช้บริการ	3.06	0.943	ปานกลาง
17. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	2.24	1.142	น้อย
18. มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ข่าวสาร ต่างๆ เกี่ยวกับระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ อย่างต่อเนื่อง	2.27	1.174	น้อย
19. มีการแจกเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางในการเดินทางและการปฏิบัติตัวในการเข้าใช้บริการ	2.16	1.142	น้อย

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (SD)	ระดับการรับรู้ตามความจริง
20. มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับผู้ซื้อบัตรโดยสารแบบเติมเงิน	2.77	0.933	ปานกลาง
รวม	2.5	1.067	น้อย
21. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.73	0.794	มาก
22. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่พูดจาสุภาพมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.44	0.826	มาก
23. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ (Service Mind)	3.39	0.854	ปานกลาง
24. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ มีความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้	3.40	0.838	ปานกลาง
25. พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ให้เกิดความประทับใจ	3.18	0.836	ปานกลาง
26. จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำแต่ละสถานีมีเพียงพอสำหรับจำนวนผู้ใช้บริการ	2.92	0.972	ปานกลาง
รวม	3.34	0.853	ปานกลาง
กระบวนการให้บริการ			
27. มีการจัดลำดับก่อนหลังโดยการต่อแถวเข้าคิวในการรับบริการ	2.85	0.981	ปานกลาง
28. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.70	0.682	มาก
29. มีจุดบริการเพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆ	2.85	1.004	ปานกลาง

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (SD)	ระดับการรับรู้ตามความจริง
30. มีจุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เช่น สามารถเช็คอินตัวเครื่องบินพร้อมลำเลียงกระเป๋าสัมภาระได้ที่สถานีรถไฟ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	2.47	1.191	น้อย
รวม	2.97	0.964	ปานกลาง
31. อุณหภูมิในห้องโดยสารมีความเย็นสบายเหมาะสม	3.55	0.854	มาก
32. อาคารสถานีมีความทันสมัย สะอาด เป็นระเบียบ	3.63	0.825	มาก
33. มีราวจับในขบวนรถไฟให้กับผู้ใช้บริการในกรณีที่ต้องยืน	3.24	0.895	ปานกลาง
34. มีจำนวนห้องน้ำให้บริการเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	2.48	1.021	น้อย
35. มีป้ายบอกทางเดินเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.11	1.028	ปานกลาง
36. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เช่น ที่จอดรถ ทางเข้าออก ห้องน้ำเฉพาะผู้พิการ การใช้สัญลักษณ์อักษรเบลและเสียงตามจุดต่างๆ สำหรับผู้พิการ	2.93	0.983	ปานกลาง
รวม	3.16	0.934	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14	0.917	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 จากกลุ่มตัวอย่างให้ระดับการรับรู้ตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.917

4.3 ผลการทดสอบ

4.3.1 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพัทธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	sig	
ผลิตภัณฑ์	.061	.023*
ราคา	.000*	.055
การจัดจำหน่าย	.106	.078
การส่งเสริมการตลาด	.025*	.004*
พนักงานผู้ให้บริการ	.423	.000*

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	sig	
กระบวนการให้บริการ	.100	.416
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.088	.001*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริงคือ .025, .004 มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเพศชายมีความคาดหวังในการส่งเสริมการตลาดมากกว่าเพศหญิง และเพศชายมีการรับรู้ตามความเป็นจริงในการส่งเสริมการตลาดมากกว่าเพศหญิงที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	Sig	
ผลิตภัณฑ์	.532	.000*
ราคา	.200	.000*
การจัดจำหน่าย	.277	.000*
การส่งเสริมการตลาด	.498	.000*
พนักงานผู้ให้บริการ	.460	.000*
กระบวนการให้บริการ	.203	.001*
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.130	.000*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังมีค่ามากกว่า α จึงทำให้ยอมรับ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. ของการรับรู้ตามความเป็นจริงมีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ตามความเป็นจริงต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน ในทุกด้านการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	Sig	
ผลิตภัณฑ์	.001*	.130
ราคา	.002*	.026*
การจัดจำหน่าย	.547	.185
การส่งเสริมการตลาด	.032*	.007*
พนักงานผู้ให้บริการ	.001*	.610
กระบวนการให้บริการ	.455	.002*
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.132	.000*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริง คือ .025, .004 และ .032, .007 มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกันในด้านราคาและการส่งเสริมการตลาด ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่สำเร็จแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่สำเร็จแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่สำเร็จแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่สำเร็จแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	sig	
ผลิตภัณฑ์	.018*	.015*
ราคา	.072	.358
การจัดจำหน่าย	.754	.000*
การส่งเสริมการตลาด	.020*	.000*
พนักงานผู้ให้บริการ	.005*	.000*
กระบวนการให้บริการ	.000*	.004*
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.077	.000*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริง คือ (.018, .015), (.020, .000), (.005, .000) และ(.000, .004) มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่สำเร็จแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด พนักงานผู้ให้บริการและกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	sig	
ผลิตภัณฑ์	.822	.024*
ราคา	.689	.036*
การจัดจำหน่าย	.756	.293
การส่งเสริมการตลาด	.348	.000*

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	sig	
พนักงานผู้ให้บริการ	.644	.000*
กระบวนการให้บริการ	.402	.000*
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.954	.000*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังมีค่ามากกว่า α จึงทำให้ยอมรับ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. ของการรับรู้ตามความเป็นจริง คือ .024, .036, .000 มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน ในทุกด้านการให้บริการ ยกเว้น ด้านการจัดจำหน่าย ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	Sig	
ผลิตภัณฑ์	.051	.023*
ราคา	.181	.744
การจัดจำหน่าย	.210	.001*
การส่งเสริมการตลาด	.017*	.000*
พนักงานผู้ให้บริการ	.026*	.000*
กระบวนการให้บริการ	.005*	.028*
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.555	.002*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริง คือ (.017, .000), (.026, .000) และ (.005, .028) มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน ในด้าน การส่งเสริมการตลาด พนักงานผู้ให้บริการและกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการประเภทไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการประเภทไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการประเภทไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการประเภทไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	Sig	
ผลิตภัณฑ์	.023*	.025*
ราคา	.179	.846
การจัดจำหน่าย	.118	.001*
การส่งเสริมการตลาด	.011*	.000*
พนักงานผู้ให้บริการ	.001*	.000*
กระบวนการให้บริการ	.000*	.639
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.002	.915

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริง คือ (.023, .025), (.011, .000) และ (.001, .000) มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการประเภทรถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์การส่งเสริมการตลาดและพนักงานผู้ให้บริการที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	Sig	
ผลิตภัณฑ์	.957	.459
ราคา	.984	.412
การจัดจำหน่าย	.945	.010*

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	Sig	
การส่งเสริมการตลาด	.973	.002*
พนักงานผู้ให้บริการ	.240	.028*
กระบวนการให้บริการ	.944	.970
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.700	.827

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังมีค่ามากกว่า α จึงทำให้ยอมรับ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. ของการรับรู้ตามความเป็นจริง คือ .010, .002 และ .028 มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน ในด้านการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดและพนักงานผู้ให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกมีอิทธิพลในการตัดสินใจแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกมีอิทธิพลในการตัดสินใจแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกมีอิทธิพลในการตัดสินใจแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีบุคคลมีอิทธิพลในการตัดสินใจแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	Sig	
ผลิตภัณฑ์	.052	.208
ราคา	.389	.000*
การจัดจำหน่าย	.323	.448
การส่งเสริมการตลาด	.109	.019*
พนักงานผู้ให้บริการ	.528	.001*
กระบวนการให้บริการ	.639	.030*
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.205	.000*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังมีค่ามากกว่า α จึงทำให้ยอมรับ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีบุคคลมีอิทธิพลในการตัดสินใจแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. ของการรับรู้ตามความเป็นจริงคือ .000, .019, .001 และ .030 มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีบุคคลมีอิทธิพลในการตัดสินใจแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน ในด้านราคา การส่งเสริมการตลาด พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงวันแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีช่วงวันแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีช่วงวันแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงวันแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	Sig	
ผลิตภัณฑ์	.119	.053
ราคา	.539	.616
การจัดจำหน่าย	.222	.039*
การส่งเสริมการตลาด	.796	.005*
พนักงานผู้ให้บริการ	.861	.037*
กระบวนการให้บริการ	.479	.021*
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.082	.674

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังมีค่ามากกว่า α จึงทำให้ยอมรับ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงวันแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. ของการรับรู้ตามความเป็นจริง คือ .039, .005, .037 และ .021 มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงวันแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน ในด้านการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงานผู้ให้บริการและกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	Sig	
ผลิตภัณฑ์	.342	.004*
ราคา	.639	.000*
การจัดจำหน่าย	.168	.000*
การส่งเสริมการตลาด	.174	.002*
พนักงานผู้ให้บริการ	.989	.021*
กระบวนการให้บริการ	.442	.018*
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.168	.067

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังมีค่ามากกว่า α จึงทำให้ยอมรับ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. ของการรับรู้ตามความเป็นจริง คือ .004, .000, .002, .021 และ .018 มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน ในทุกด้านยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการสถานีที่แตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการสถานีที่แตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการสถานีที่แตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการสถานีที่แตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	Sig	
ผลิตภัณฑ์	.024*	.006*
ราคา	.053	.196
การจัดจำหน่าย	.483	.019*
การส่งเสริมการตลาด	.550	.003*
พนักงานผู้ให้บริการ	.532	.002*
กระบวนการให้บริการ	.250	.003*
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.205	.001*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริง คือ .024 และ .006 มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการสถานีที่แตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟ

เชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ใช้บริการที่มีการซื้อตั๋วในรูปแบบแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีการซื้อตั๋วในรูปแบบแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีการซื้อตั๋วในรูปแบบแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.7 ผู้ใช้บริการที่มีการซื้อตั๋วในรูปแบบแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	Sig	
ผลิตภัณฑ์	.268	.178
ราคา	.111	.292
การจัดจำหน่าย	.901	.177
การส่งเสริมการตลาด	.574	.022*
พนักงานผู้ให้บริการ	.877	.052
กระบวนการให้บริการ	.261	.915
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.120	.528

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังมีค่ามากกว่า α จึงทำให้ยอมรับ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีการซื้อตั๋วในรูปแบบแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. ของการรับรู้ตามความเป็นจริง คือ .022 มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีการซื้อตั๋วในรูปแบบแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน ในด้าน การส่งเสริมการตลาด ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2.8 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ตั้งสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน

จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.8 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

การให้บริการในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้ตามความเป็นจริง
	sig	
ผลิตภัณฑ์	.811	.357
ราคา	.815	.095
การจัดจำหน่าย	.900	.135
การส่งเสริมการตลาด	.840	.098
พนักงานผู้ให้บริการ	.202	.076
กระบวนการให้บริการ	.444	.171
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	.777	.041*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. ของความคาดหวังมีค่ามากกว่า α จึงทำให้ยอมรับ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. ของการรับรู้ตามความเป็นจริง คือ .041 มีค่าน้อยกว่า α จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 สรุปว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

4.3.2 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การให้บริการในด้านต่าง ๆ	(1) ค่าเฉลี่ยการรับรู้ ตามความเป็นจริง	(2) ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ผลต่าง (3) = (1) - (2)	Sig / (P-value)	การแปลผล ที่ได้
ผลิตภัณฑ์					
1. ขบวนรถไฟมีความทันสมัย	3.57	4.12	-0.55	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
2. ขบวนรถไฟไฟฟ้าเพียงพอในการรองรับกับจำนวนผู้ให้บริการ	2.87	4.06	-1.19	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
3. ระบบลำเลียงขนส่งสัมภาระมีความสะดวกรวดเร็ว	2.82	4.08	-1.26	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
4. เครื่องจำหน่ายเหรียญโดยสารอัตโนมัติ มีจำนวนที่เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ	3.06	3.99	-0.93	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
5. มีความสะดวกในการใช้บริการเส้นทางเดินรถไฟที่เชื่อมต่อได้ทั้งรถไฟฟ้า BTS และ MRT	3.59	4.17	-0.58	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
รวม	3.18	4.084	-0.904	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
ราคา					
6. อัตราค่าโดยสารคิดตามระยะทางมีความเหมาะสม	3.46	4.13	-0.67	> 0.001	ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่าง ๆ	(1) ค่าเฉลี่ยการรับรู้ ตามความเป็นจริง	(2) ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ผลต่าง (3) = (1) - (2)	Sig / (P-value)	การแปลผล ที่ได้
7. อัตราค่าโดยสารแบบ เหมาจ่ายมีความเหมาะสม	3.34	4.07	-0.73	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
8. มีการระบุราคาค่าโดยสาร ที่ชัดเจน	3.91	4.22	-0.31	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
9. ผู้ใช้บริการสามารถเลือก จ่ายค่าโดยสารทั้ง แบบ หยอดเหรียญ และแบบเติม เงิน	3.89	4.22	-0.33	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
รวม	3.65	4.16	-0.51	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
การจัดจำหน่าย					
10. มีจำนวนสถานีที่ ให้บริการเพียงพอ	2.8	4.07	-1.27	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
11. มีการจัดพื้นที่รอคิวขึ้นรถ ที่เหมาะสม เช่น แยกทาง เดินเข้า-ออกในขบวนรถไฟ	2.85	3.98	-1.13	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
12. ท่าเลที่ตั้งของสถานีอยู่ใน แหล่งชุมชน ทำให้ มีความ สะดวกในการใช้บริการ	3.4	4.11	-0.71	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
13. มีเครื่องจำหน่ายเหรียญ โดยสารอัตโนมัติสามารถ คำนวณราคาค่าโดยสารได้ ตามระยะทาง	3.53	4.06	-0.53	> 0.001	ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่างๆ	(1) ค่าเฉลี่ยการรับรู้ ตามความเป็นจริง	(2) ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ผลต่าง (3) = (1) - (2)	Sig / (P-value)	การแปลผล ที่ได้
14. มีบัตรโดยสารแบบเติมเงินและสามารถเติมเงินผ่านตู้หยอดเหรียญได้สะดวก	3.7	4.12	-0.42	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
15. ทางเข้า-ออกของสถานีมีความสะดวก	2.93	4.13	-1.2	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
รวม	3.2	4.08	-0.88	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
การส่งเสริมการตลาด					
16. มีการให้ส่วนลดค่าโดยสารสำหรับนักเรียนนักศึกษา ที่มาใช้บริการ	3.06	4.17	-1.11	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
17. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	2.24	3.86	-1.62	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
18. มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ อย่างต่อเนื่อง	2.27	3.93	-1.66	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
19. มีการแจกเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางในการเดินทางและการปฏิบัติตัวในการเข้าใช้บริการ	2.16	3.92	-1.76	> 0.001	ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่าง ๆ	(1) ค่าเฉลี่ยการรับรู้ ตามความเป็นจริง	(2) ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ผลต่าง (3) = (1) - (2)	Sig / (P-value)	การแปลผล ที่ได้
20. มีการให้ส่วนลดพิเศษ สำหรับผู้ซื้อบัตรโดยสาร แบบเติมเงิน	2.77	3.99	-1.22	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
รวม	2.5	3.97	-1.47	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
พนักงานผู้ให้บริการ					
21. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.73	4.11	-0.38	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
22. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้ม แย้มแจ่มใส	3.44	4.3	-0.86	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
23. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความเอา ใจใส่ในการ ให้บริการ (Service Mind)	3.39	4.3	-0.91	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
24. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ มีความ สามารถใน การให้คำแนะนำและ ช่วยเหลือผู้ใช้ บริการได้	3.4	4.31	-0.91	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
25. พนักงานให้ความสำคัญ กับลูกค้าที่ มาใช้บริการ ให้ เกิดความประทับใจ	3.18	4.26	-1.08	> 0.001	ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่างๆ	(1) ค่าเฉลี่ยการรับรู้ ตามความเป็นจริง	(2) ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ผลต่าง (3) = (1) - (2)	Sig / (P-value)	การแปลผล ที่ได้
26. จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำแต่ละสถานที่มีเพียงพอสำหรับจำนวนผู้ใช้บริการ	2.92	4.04	-1.12	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
รวม	3.34	4.22	-0.88	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
กระบวนการให้บริการ					
27. มีการจัดลำดับก่อนหลังโดยการต่อแถวเข้าคิวในการรับบริการ	2.85	4.1	-1.25	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
28. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.7	4.24	-0.54	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
29. มีจุดบริการเพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆ	2.85	4.19	-1.34	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
30. มีจุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เช่น สามารถเช็คอินตัวเครื่องบินพร้อมลำเลียงกระเป๋าสัมภาระได้ที่สถานีรถไฟ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	2.47	4.23	-1.76	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
รวม	2.97	4.19	-1.22	> 0.001	ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

การให้บริการในด้านต่าง ๆ	(1) ค่าเฉลี่ยการรับรู้ ตามความเป็นจริง	(2) ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ผลต่าง (3) = (1) - (2)	Sig / (P-value)	การแปลผล ที่ได้
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ					
31. อุณหภูมิในห้อง โดยสารมีความเย็นสบาย เหมาะสม	3.55	4.04	-0.49	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
32. อาคารสถานีมีความ ทันสมัย สะอาด เป็น ระเบียบ	3.63	4.18	-0.55	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
33. มีราวจับในขบวนรถไฟ ให้กับผู้ใช้บริการในกรณีที่ ต้องขึ้น	3.24	4.11	-0.87	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
34. มีจำนวนห้องน้ำ ให้บริการเพียงพอต่อจำนวน ผู้ใช้บริการ	2.48	3.91	-1.43	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
35. มีป้ายบอกทางเดินเป็น ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.11	4.14	-1.03	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
36. มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการ เช่น ที่จอดรถ ทางเข้าออก ห้อง น้ำเฉพาะผู้ พิการ การใช้สัญลักษณ์อักษร เบลและเสียงตามจุดต่างๆ สำหรับผู้พิการ	2.93	4.1	-1.17	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
รวม	3.16	4.08	-0.92	> 0.001	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14	4.11	-0.97	>0.001	ไม่พึงพอใจ

จากตารางผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของการรับรู้ตามความเป็นจริงลบด้วยค่าเฉลี่ยความคาดหวัง โดยผลค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการโดยรวมยังไม่พึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 6) ด้านกระบวนการให้บริการ 7) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ