

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของผู้ใช้บริการ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับการรับรู้และความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของผู้ใช้บริการ

4. เพื่อศึกษาการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองทั้ง 8 สถานีที่ให้บริการช่วงขาเข้าและขาออกที่เป็นคนไทย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ในการวิเคราะห์ได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐานร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และสถิติที่ใช้ในการคำนวณ คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-Square) ผลจากการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลสรุป ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

5.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้บริการรถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เหตุผลที่ใช้บริการคือมีความรวดเร็วตรงเวลา การตัดสินใจเลือกใช้บริการก็ขึ้นอยู่กับตัวเอง ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงวันธรรมดาปกติ (จันทร์-ศุกร์) และในช่วงเวลา 6.00-11.59 น. โดยสถานีที่ใช้บริการมากที่สุดคือ พญาไท และจะซื้อตั๋วผ่านเจ้าหน้าที่ขายตั๋ว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง 5-6 ครั้ง/สัปดาห์

5.1.3 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง อยู่ในระดับ ดี และ ระดับการรับรู้ตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง อยู่ในระดับ ปานกลาง

5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีมีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกันในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเพศชายมีความคาดหวังในการส่งเสริมการตลาดมากกว่าเพศหญิง และเพศชายมีการรับรู้ตามความเป็นจริงในการส่งเสริมการตลาดมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

และ มีการรับรู้ตามความเป็นจริงต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกันในทุกด้านการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกันในด้านราคาและการส่งเสริมการตลาด

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่สำเร็จแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่สำเร็จแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด พนักงานผู้ให้บริการและกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

และ มีการรับรู้ตามความเป็นจริงต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน ในการให้บริการ ยกเว้นด้านการจัดจำหน่าย

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน ในด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานผู้ให้บริการและกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการประเภทรถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการประเภทรถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์การส่งเสริมการตลาดและพนักงานผู้ให้บริการ

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเหตุผลในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

และ มีการรับรู้ตามความเป็นจริงต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกันในด้านการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดและพนักงานผู้ให้บริการ

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกมีอิทธิพลในการตัดสินใจแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีบุคลิกมีอิทธิพลในการตัดสินใจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

และ มีการรับรู้ตามความเป็นจริงต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกันในด้านราคา การส่งเสริมการตลาด พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงวันแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงวันแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

และ มีการรับรู้ตามความเป็นจริงต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกันในด้านการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงานผู้ให้บริการและกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

และ มีการรับรู้ตามความเป็นจริงต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกันในทุกด้านยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการสถานีที่แตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการสถานีที่แตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ใช้บริการที่มีการซื้อตั๋วในรูปแบบแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการซื้อตั๋วในรูปแบบแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

และ มีการรับรู้ตามความเป็นจริงต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกันในด้านการส่งเสริมการตลาด

สมมติฐานที่ 2.8 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่แตกต่างกัน

และ มีการรับรู้ตามความเป็นจริงต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ

5.1.5 การทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พบว่าผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ไม่พึงพอใจ การให้บริการในด้านต่างๆ ของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมืองเป็นรถไฟฟ้าประเภท รถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เหตุผลในการใช้บริการก็คือ มีความรวดเร็วตรงเวลา ซึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการก็มาจากตัวเองเป็นส่วนใหญ่ ใช้บริการในช่วงวันธรรมดาปกติ (จันทร์-ศุกร์) ระหว่างเวลา 6.00-11.59 น. สถานีรถไฟที่ใช้บริการมากที่สุดคือ สถานีพญาไท โดยซื้อตั๋วผ่านเจ้าหน้าที่ขายตั๋ว และจะใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง 5-6 ครั้ง/สัปดาห์

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมืองโดยรวมยังไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของระบบขนส่งฯ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 6) ด้านกระบวนการให้บริการ 7) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ อาทิเช่น การศึกษาของดวงฤทัย น้อยพะวงษ์ (2550) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟที่มีผลต่อการบริหารจัดการขบวนขบวนชานเมืองของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ในด้านกระบวนการให้บริการผู้โดยสารยังไม่พึงพอใจในด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ นอกจากนี้ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการฯ พบว่า เหตุผลหลักที่ใช้บริการคือ มีความรวดเร็วตรงต่อเวลา ส่วนใหญ่มักใช้บริการในช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ และมีความถี่ในการใช้บริการ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ แสดงให้เห็นถึงปริมาณและความนิยมในการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ ของผู้ใช้บริการที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะผู้ที่เป็พนักงานบริษัทเอกชนซึ่งต้องใช้เส้นทางหลักในเขตเมืองหลวงในการเดินทางไปทำงาน เช่น เส้นทางพญาไท รามคำแหง ฯลฯ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิถีชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันที่เป็นสังคมในเมือง มีการแข่งขันค่อนข้างสูงมากในทุกๆด้าน จึงทำให้สภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ต่างๆ อยู่ในสภาวะที่เร่งรีบ

และต้องแข่งกับเวลา จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้คนส่วนใหญ่หันมาใช้บริการระบบขนส่งมวลชนต่างๆ รวมทั้งระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งอากาศยานในเมืองนั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้พบเห็นประเด็นสำคัญหลายประการที่ควรจะนำมาเสนอแนะในงานวิจัยให้มีความค่าเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในทางปฏิบัติ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวมมากที่สุด ทั้งในทางตรงและทางอ้อม ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้พบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่เสนอแนะแนวคิดบางประการที่ได้ค้นพบ จากการทำวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการที่จะนำไปปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ต่อไป ดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ และความคาดหวังไม่เหมือนกันในทุกด้าน การให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของผลิตภัณฑ์ ราคา ค่าโดยสาร การส่งเสริมการตลาดในด้านต่างๆ พนักงานที่ให้บริการ ตลอดจนกระบวนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ รวมไปถึงจนถึงพฤติกรรมการใช้บริการก็แตกต่างกันอีกด้วยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนั้นผู้ให้บริการควรทบทวนในเรื่องของผลิตภัณฑ์ ราคา ค่าโดยสาร การส่งเสริมการตลาดในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้บริการ อาทิเช่น ราคา ค่าโดยสารสำหรับนักเรียนนักศึกษา หรือผู้ที่ใช้บริการบ่อยควรจัดทำราคาแบบเหมาจ่าย หรือสิทธิประโยชน์อื่นที่ดึงดูดความสนใจมากขึ้น และอาจจัดทำคู่มือเส้นทางเดินรถแจกให้กับผู้โดยสาร จัดทำป้ายบอกเส้นทางเดินรถตามจุดต่างๆ ให้ทั่วบริเวณสถานี ฯลฯ รวมถึงจัดอบรมพนักงานในเรื่องของคุณภาพการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

2. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิฯ ไม่เพียงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 7 ด้าน โดยความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่เห็นตรงกันและเหมือนกันมากที่สุด มี 3 ด้าน เห็นว่าการให้บริการที่ควรปรับปรุงคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีผู้โดยสารที่ใช้บริการจำนวนมากให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และกล่าวถึงด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ว่าการรับรู้เรื่องการให้บริการของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมืองน้อยมาก อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ ไม่มีอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงจนถึงเอกสาร

ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางในการเดินทางและการปฏิบัติตนในการเข้าใช้บริการนั้นมีน้อยมาก ทำให้ผู้โดยสารมักเกิดความสับสนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ ส่งผลให้มีระดับการรับรู้ตามความเป็นจริงมีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำกว่าบริการอื่นๆ ดังนั้นผู้ให้บริการควรทบทวนในเรื่องของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น

3. จากผลการศึกษาพบว่า ในส่วนของด้านกระบวนการ การให้บริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ จุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เนื่องจากจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สามารถเชื่อมตัวเครื่องบินพร้อมลำเลียงกระเป๋าหรือสัมภาระได้ที่สถานีมักกะสัน มีเพียงสายการบินเดียวที่สามารถใช้บริการได้ คือ การบินไทย ทำให้ผู้โดยสารที่ใช้สายการบินอื่นๆ ไม่สามารถใช้บริการได้ จึงส่งผลให้คะแนนค่าเฉลี่ยในด้านนี้อยู่ในระดับต่ำกว่าบริการอื่นๆ ทั้งนี้ผู้โดยสารที่ใช้บริการในส่วนนี้ มีความเห็นว่าผู้โดยสารที่เดินทางทั้งในและต่างประเทศมีจำนวนมาก ที่ใช้สายการบินอื่นๆ ไม่ใช่การบินไทย ดังนั้นผู้ให้บริการควรพิจารณาทบทวนในเรื่องของความหลากหลายของสายการบินเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้มีผู้โดยสารมาใช้บริการในส่วนจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) นี้ เพิ่มมากขึ้น

4. จากผลการศึกษาพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ จำนวนห้องน้ำให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการและมีการชำรุดในบางส่วน ส่งผลให้คะแนนค่าเฉลี่ยในด้านนี้อยู่ในระดับต่ำกว่าบริการอื่นๆ ดังนั้นผู้ให้บริการควรทบทวนในส่วนของ การบำรุงรักษา และการเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอต่อการรองรับผู้โดยสารที่ใช้บริการรวมไปจนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของทางเข้า-ออก ที่จอดรถ หรือแม้แต่การใช้สัญลักษณ์ อักษรเบลและเสียงตามจุดต่างๆ เพื่อให้ผู้พิการมีความสะดวกในการใช้บริการ

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ตามความเป็นจริง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง กับระบบขนส่งมวลชนประเภทอื่นๆ ที่ให้บริการ เช่น รถไฟฟ้าบีทีเอส (BTS) รถไฟฟ้ามหานคร (MRT) หรือรถรับจ้างสาธารณะอื่นๆ เช่น รถโดยสารของขสมก. รถตู้ที่วิ่งรับ-ส่งในเส้นทางต่างๆ เป็นต้น

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ตามความเป็นจริงหรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง โดยเน้นการศึกษาเจาะจงในแต่ละ

เส้นทางในแต่ละส่วนการให้บริการด้านต่างๆ ภายใต้หลัก 7 P's เช่น ศึกษาเฉพาะเส้นทางพญาไท และเส้นทางใกล้เคียง เนื่องจากเป็นเส้นทางที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดจากการศึกษาในครั้งนี้

5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. ปัจจัยบางประการที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการและระดับการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิฯ อาทิ ภาวะเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา วิธีการดำเนินชีวิต ของผู้ใช้บริการมิได้ถูกศึกษาในงานวิจัยนี้

2. ในการรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถาม และคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามนั้น มีจำนวนมาก และแบ่งออกเป็นหลายส่วน จึงทำให้มีผู้โดยสารถูกสัมภาษณ์ในแบบสอบถามทันที ผู้วิจัยจึงต้องใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวให้เสร็จสมบูรณ์