

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงก์ โดยใช้แบบสอบถามกับแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึก จากประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 8 คน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการสัมภาษณ์สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์
3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน โดยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

2. ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์มีความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านราคา ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยในเรื่องราคาค่าโดยสารต่อสถานีในขบวนธรรมดา (City Line) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเรื่องราคาค่าโดยสารตลอดสายในขบวนด่วนพิเศษ (Express Line) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

2.2 ด้านสถานที่ ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยในเรื่องความสะดวกของช่องทางในการจำหน่ายตั๋ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเรื่องสภาพแวดล้อมบรรยากาศและความสะอาดในสถานที่ให้บริการที่เอื้อต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 2 และเรื่องสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการที่มีความปลอดภัยในทรัพย์สิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 3 และเรื่องความสะดวกของสถานที่ที่เป็นจุดเชื่อมต่อบริการ BTS,MRT มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

2.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยในเรื่องสิทธิพิเศษของนักเรียน,นักศึกษา สำหรับส่วนลด 20% มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเรื่องสิทธิพิเศษของผู้สูงอายุสำหรับสำหรับส่วนลด 20% มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 2 และเรื่องโปรโมชั่นการลดราคา 20 บาทตลอดสายระหว่างช่วงเวลา 11.00-14.00 น. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 3 และเรื่องความสะดวกของบริการจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 4 และเรื่องความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 5 และเรื่องการเดินทางที่สะดวกของสถานที่บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 6 และเรื่องรถรับส่งที่ให้บริการภายในสถานี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 7 และเรื่องเอกสารคู่มือในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

2.4 ด้านบุคลากร ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยในเรื่องพนักงานในการให้บริการจำหน่ายตั๋ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเรื่องพนักงานในการให้บริการข้อมูล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 2 และเรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัยระหว่างสถานี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 3 และเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

2.5 ด้านกระบวนการในการให้บริการ ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยในเรื่องการประกาศประชาสัมพันธ์ภายในขบวนรถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ, ความตรงต่อเวลามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 2 และเรื่องความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทางในการให้บริการแต่ละสถานี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 3 และเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสำหรับผู้พิการ มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 4 และเรื่องการจัดที่นั่งสำหรับผู้ให้บริการระหว่างรอขบวนรถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 5 และเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 6 และเรื่องความสะดวกในการขึ้นรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 7 และเรื่องจำนวนรอบขบวนของการให้บริการที่เพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับ 8 และเรื่องความสะดวกในการลงรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ผลการศึกษาพบว่า

3.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ประกอบด้วย

ปัจจัยที่ 1 สถานที่ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในเรื่องของความสะดวกสบายในการใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกของสถานี กับสถานที่ที่เป็นจุดเชื่อมต่อกับบริการอื่นๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่ 2 การส่งเสริมการตลาดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ เพราะในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ทำให้ไม่ทราบรายละเอียดในเรื่องของโปรโมชั่นในการลดราคาของแต่ละช่วงเวลา รวมถึงสิทธิพิเศษต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการควรที่จะทราบ เพื่อดึงดูดความสนใจให้ประชาชนได้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ปัจจัยในด้านการส่งเสริมการตลาดจึงมีส่วนสำคัญในการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการ ได้มากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ 3 กระบวนการในการให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อปริมาณของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ เพราะ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้รับความสะดวกสบายจากปัจจัยในด้านนี้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาลิฟต์เสีย บันไดเลื่อนเสีย จำนวนขบวนรถที่ไม่เพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วน รวมไปถึงเรื่องตารางเวลาการเดินทางที่ไม่ตรงต่อเวลาในบางครั้ง

3.2 ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อปริมาณของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ประกอบด้วย

ปัจจัยที่ 1 ราคาไม่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ แต่อย่างใด เพราะมีความเหมาะสมผลกับระยะทาง และความสะดวกรวดเร็วในการบริการ

ปัจจัยที่ 2 บุคลากรในการให้บริการ ไม่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ แต่อย่างใด เพราะส่วนใหญ่พนักงานมีการบริการที่ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จะมีพนักงานเพียงบางคนเท่านั้นที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ต่อลูกค้าในการให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ พบว่า ผู้ใช้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชุตินณทน์ วิมุลชาติ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มคนทำงานผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ สำเริง บุญกันท์ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางพิเศษเฉลิมมหานคร ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์เป็นหน่วยงานในการให้บริการเดินทางสู่สนามบินสุวรรณภูมิที่มีความรวดเร็ว และสะดวกสำหรับผู้เดินทางไป-กลับ สู่สนามบินรวมไปถึงผู้ให้บริการของประชาชนในเขตชานเมือง จึงทำให้ผู้ให้บริการแอร์พอร์ตลิงค์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ด้านราคา มีความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ซึ่งสามารถอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้ เพราะ บริษัทรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ มีการกำหนดอัตราค่าโดยสารที่เหมาะสมกับระยะทาง และความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง จึงทำให้ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์มีความพึงพอใจ ในด้านราคาค่าโดยสาร อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานีรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ มีความเหมาะสมทางด้านสถานที่ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อเข้ากับบริการอื่น ๆ ได้ครอบคลุม และมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการ

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บริษัทรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึง และมีการจัดทำแผนการส่งเสริมการตลาดที่มีการดึงดูดความน่าสนใจ ด้วยสิทธิพิเศษต่าง ๆ ในการให้ส่วนลดกับ นักเรียน นักศึกษา และผู้สูงอายุ เป็นต้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานและเจ้าหน้าที่บริษัทรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ มีการให้บริการที่ดี สามารถให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านการให้ข้อมูล หรือ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านกระบวนการในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บริษัทรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ มีกระบวนการในการให้บริการที่ดี มีความสะดวกรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ ผลการศึกษาพบว่า มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านสถานที่ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าไม่สอดคล้องกับเกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ของ Fitzsimmons and Fitzsimmons (2001, p. 91) ที่เสนอไว้ว่า ความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของบริการจะต้องสะดวกสำหรับลูกค้าในการเข้าไปใช้บริการ และงานวิจัยของ (จารึก ไชยศรี, 2546, หน้า 33) ในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ได้เสนอไว้ในด้านของสถานบริการ ว่าการเข้าถึงการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการถือเป็นเรื่องสำคัญและด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่

ทั้งนี้เพราะ บริษัทรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ไม่ได้นำทฤษฎีและแนวคิด ดังกล่าวมาปรับใช้กับองค์กร โดยไรศจากการคำนึงถึงความสะดวกสำหรับลูกค้าเกี่ยวกับสถานที่ ทำเลที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงข่าวสารในเรื่องการประชาสัมพันธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดได้อย่างทั่วถึงในด้านการรับรู้ข่าวสารและสิทธิพิเศษของการให้บริการจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ด้านกระบวนการในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าไม่สอดคล้องกับอเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday & Andesson, n.d. อ้างถึงใน คณะทำงานเผยแพร่สารสนเทศในระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545, หน้า 73) ที่ได้กล่าวไว้ ในเรื่องของความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ โดยได้แยกออกเป็น การใช้เวลา รอคอยในสถานบริการ, การได้รับความดูแลเมื่อมีความต้องการ และความสะดวกสบายที่ได้รับจากสถานบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ เพนชานสกี และ โทมัส (Penchansky & Thomas, n.d. อ้างถึงใน คณะทำงานเผยแพร่สารสนเทศในระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545, หน้า 75) โดยได้เสนอแนวคิดทั่วไปไว้ 5 ประเภท ถึงลักษณะการให้บริการที่เหมาะสมระหว่างผู้ใช้บริการกับระบบการให้บริการ ได้แก่ ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่, การเข้าถึงแหล่งบริการ, ความสะดวกและ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ, ความสามารถของผู้ให้บริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย และความยอมรับคุณภาพของการบริการ

ทั้งนี้เพราะ บริษัทรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ไม่ได้นำเอาหลักในเรื่องของความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการและ ลักษณะการให้บริการที่เหมาะสมระหว่างผู้ใช้บริการกับระบบการให้บริการ มาปรับใช้ภายในองค์กรในการอำนวยความสะดวกสบายในด้านกระบวนการในการให้บริการ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

2.2 ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ผลการศึกษาพบว่า มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านราคา และด้านบุคลากร

2.1.1 ด้านราคา ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับ (จารึก ไชยศรี, 2546, หน้า 33) ที่ได้เสนอไว้ในด้านของราคาค่าบริการของผู้ใช้บริการว่าขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้ใช้บริการยอมรับหรือ พิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเห็นว่าราคาค่าโดยสารในการให้บริการเป็นที่ยอมรับ และมีความสมเหตุสมผลกับระยะทางและความสะดวกสบายในการเดินทาง จึงไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

2.1.2 ด้านบุคลากร ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ทั้งนี้เพราะการให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ในการให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี จึงไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์” พบว่าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ มีความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ด้านราคา มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย และผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด, ด้านสถานที่, ด้านบุคลากรและด้านราคา เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ เป็นลำดับสุดท้าย จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

เชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรมีนโยบายในการส่งเสริมความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร
2. ผู้บริหารควรมีนโยบายในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับการ

ให้บริการ

3. ผู้บริหารควรมีนโยบายการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และมีสิทธิพิเศษที่ตอบสนอง

ความต้องการของประชาชน

เชิงปฏิบัติ

1. ด้านบุคลากร

ควรส่งเสริมความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มศักยภาพของพนักงานในการให้บริการ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

ควรจัดตั้งทีมงานที่คอยพัฒนาและสำรวจตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกสถานีเพื่อใช้ในการรองรับการให้บริการ

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถรับรู้ข่าวสารการให้บริการได้อย่างทั่วถึง

ควรมีการสำรวจความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในเรื่องของสิทธิพิเศษ ส่วนลด หรือ โปรโมชั่น ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี
เชิงวิชาการ

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม
2. ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ควรทำการศึกษาต่อเนื่องในระยะ ๆ โดยนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการให้บริการ เพื่อเพิ่มปริมาณผู้ให้บริการให้มากขึ้น
3. ศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยของการขยายสายการบินภายในประเทศจากเดิมสุวรรณภูมิเป็นดอนเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณผู้ให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์