

มหาวิทยาลัยบูรพา

Burapha University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยบูรพา

Burapha University

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ชุดที่ 1

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

2. แบบสอบถามนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีคุณค่าของท่านตอบแบบสอบถามชุดนี้

แบบวิจัยชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 : สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าข้อความที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว

1. อายุ
 - 1. น้อยกว่า 30 ปี
 - 2. 30-39 ปี
 - 3. 40-49 ปี
 - 4. มากกว่า 49 ปี
2. เพศ
 - 1. ชาย
 - 2. หญิง
3. สถานภาพสมรส
 - 1. โสด
 - 2. สมรส
 - 3. หม้าย/ หย่า
4. ระดับการศึกษา
 - 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2. ปริญญาตรี
 - 3. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
 - 1. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 2. พนักงานเอกชน
 - 3. ธุรกิจส่วนตัว
 - 4. อื่น ๆ
6. ระดับเงินเดือน
 - 1. น้อยกว่า 10,000 บาท
 - 2. 10,000-20,000 บาท
 - 3. 20,001-30,000 บาท
 - 4. 30,001-40,000 บาท
 - 5. มากกว่า 40,000 บาท

ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

คำชี้แจง ขอให้ท่านเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยในแต่ละข้อคำถามมีตัวเลือกให้เลือกตอบ แบ่งเป็น 4 ระดับคะแนนดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------|--|
| 4 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด |
| 3 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจในการให้บริการมาก |
| 2 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจในการให้บริการน้อย |
| 1 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด |

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจด้านราคา				
1.1 ท่านมีความพึงพอใจกับราคาค่าโดยสารตลอดสายในขบวนด่วนพิเศษ (Express Line) เพียงใด				
1.2 ท่านมีความพึงพอใจกับราคาค่าโดยสารต่อสถานีในขบวนธรรมดา (City Line) เพียงใด				
2. ความพึงพอใจด้านสถานที่				
2.1 ท่านมีความพึงพอใจกับความสะอาดของสถานีที่เป็นจุดเชื่อมต่อบริการBTS,MRT				
2.2 ท่านมีความพึงพอใจกับความสะอาดของช่องทางในการจำหน่ายตั๋วเพียงใด				
2.3 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมบรรยากาศและความสะอาดในสถานีให้บริการที่เอื้อต่อการให้บริการเพียงใด				
2.4 ท่านมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของสถานีให้บริการที่มีความปลอดภัยในทรัพย์สินเพียงใด				
3. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด				
3.1 ท่านมีความพึงพอใจกับโปรโมชั่นการลดราคา 20 บาทตลอดสายระหว่างช่วงเวลา 11.00-14.00 น. เพียงใด				
3.2 ท่านมีความพึงพอใจกับการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของสถานที่บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์เพียงใด				
3.3 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของบริการตู้จำหน่ายตั๋วอัตโนมัติเพียงใด				
3.4 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการเพียงใด				

3.5 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรถรับส่งที่ให้บริการภายในสถานีเพียงใด				
3.6 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารคู่มือในการให้บริการเพียงใด				
3.7 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิทธิพิเศษของผู้สูงอายุสำหรับส่วนลด 20% เพียงใด				
3.8 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิทธิพิเศษของนักเรียน, นักศึกษาสำหรับส่วนลด 20% เพียงใด				
4. ความพึงพอใจด้านบุคลากร				
4.1 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานในการให้บริการข้อมูลเพียงใด				
4.2 ท่านมีความพึงพอใจในพนักงานรักษาความปลอดภัยระหว่างสถานีเพียงใด				
4.3 ท่านมีความพึงพอใจกับพนักงานในการให้บริการจำหน่ายตั๋วเพียงใด				
4.4 ท่านมีความพึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานในการให้บริการเพียงใด				
5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ				
5.1 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการขึ้นรถไฟฟ้ามหานครที่สถานีเพียงใด				
5.2 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดที่นั่งสำหรับผู้ให้บริการระหว่างรถขบวนรถเพียงใด				
5.3 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทางในการให้บริการแต่ละสถานีเพียงใด				
5.4 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการประกาศประชาสัมพันธ์ภายในขบวนรถเพียงใด				
5.5 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ, ความตรงต่อเวลาเพียงใด				

5.6 ท่านมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงใด				
5.7 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสำหรับผู้พิการเพียงใด				
5.8 ท่านมีความพึงพอใจในเรื่องจำนวนรอบขบวนของการให้บริการที่เพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วนเพียงใด				
5.9 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการลงรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิ้งค์เพียงใด				

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

มหาวิทยาลัยบูรพา

Burapha University

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์

ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ชื่อ :สกุล อายุ :ปี

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1.1 ด้านราคา.....

.....

.....

.....

1.2 ด้านสถานที่.....

.....

.....

.....

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด(ประชาสัมพันธ์)

.....

.....

.....

1.4 ด้านบุคลากร.....

.....

.....

.....

1.5 ด้านกระบวนการ (สะดวก/ ตรงต่อเวลา).....

.....

.....

.....

ผู้สัมภาษณ์ :

ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

วัน :24 เม.ย.....เวลา16.36..... อายุ :39.....ปี เพศ:ชาย.....

เรื่อง ป้ายที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1. ป้ายสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1.1 ด้านราคา- พิจารณาว่าด้านราคาไม่มีผลต่อป้ายโฆษณาไม่น่าเกี่ยวกับจำนวนผู้ใช้บริการเหมาะสมแล้วนะในสายธรรมดา ส่วนเอ็กซ์เพรสคนไทยน่าจะมีส่วนลดบ้าง

1.2 ด้านสถานที่- (ความสะดวกของจุดเชื่อมต่อกับบริการอื่น ๆ) คิดว่าไม่เป็นปัญหานะเกี่ยวกับสถานที่ เรื่องจุดเชื่อมต่อก็คือดีแล้วนะ แต่จุดที่มีการลงบางจุดต้องข้ามถนนยังไม่มีสะพานลอยใช้ บางที่ข้ามถนนยากมากเลย

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด (ประชาสัมพันธ์, โปรโมชัน) เป็นปัญหานะ พิจารณาไม่เห็นจะมีเลยนะเรื่องการประชาสัมพันธ์ ไม่ทราบข่าวสารเลย

1.4 ด้านบุคลากร(การบริการ) ป้ายในด้านพนักงานมีผลนะ เพราะพี่เห็นบางครั้งพนักงานก็นั่งจู้จี้ขมวด เราคนใช้บริการเลยไม่ค่อยประทับใจ

1.5 ด้านกระบวนการในการให้บริการ(สะดวก/ ตรงต่อเวลา/ สิ่งอำนวยความสะดวก) การให้บริการของที่นี่สะดวกแต่ไม่ค่อยตรงต่อเวลา เป็นป้ายที่คนเลยไม่นิยมใช้ ห้องสุขาก็ต้องมีให้ประชาชนรู้ว่าอยู่ไหนบ้าง

ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

วัน :23 เม.ย.....เวลา14.32..... อายุ :42.....ปี เพศ:หญิง.....

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1.1 ด้านราคา ปัจจัยด้านราคาพีคิดว่าก็ไม่แพงมากนะไม่มีผลต่อปัจจัยหрок สำหรับขบวนปกติที่ไม่เกิน 45 บาท ถ้าเทียบกับรถไฟฟ้านื่น ๆ ก็ราคาประมาณนี้แหละ

1.2 ด้านสถานที่ (ความสะดวกของจุดเชื่อมต่อกับบริการอื่น ๆ) อีกสถานที่ที่เป็นปัจจัยหนึ่งทีส่งผล ซึ่จุดเชื่อมต่อก่่าที่พีรู้ ก็จะมีแค่บีทีเอส ของสถานีพญาไท กับรถไฟใต้ดินตรงสถานีมักกะสัน ทีมีความสะดวกของจุดเชื่อมต่อก แต่จุดเชื่อมต่อกของสถานีมักกะสันกับรถไฟใต้ดินค่อนข้างลำบากมากนึ่ง เพราะต้องเดินลงมาจากแอร์พอร์ตลิงค์ แล้วต้องเดินข้ามทางรถไฟมาอีกที กว่าจะถึงสถานีรถไฟใต้ดินเพชรบุรี

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด (ประชาสัมพันธ์, โปร โมนชั่น) เป็นปัจจัยทีส่งผลเน่ ๆ เพราะขนาดพียังไม่ค่อยได้รับรู้ข่าวสารเลยเกี่ยวกับการ โฆษณาการลดราคาของแอร์พอร์ตลิงค์ พีคิดว่าทีนี้เขาประชาสัมพันธ์น้อยนึ่งนะ เพื่อทีคนอื่นเขาจะได้รับรู้พวกเกณฑ์ในการลดราคาต่าง ๆ

1.4 ด้านบุคลากร (การบริการ) ด้านบุคลากรความคิดเห็นของพีคิดว่าคนส่วนมากเขาก็บริการดีนะ แต่รู้สึก่าพนักงานในช่องขายตั๋วจะมีสีหน้าไม่ค่อยยิ้มแย้มเลยอะ ไม่รู้ว่าเป็นอะไร แต่ก็ไม่แน่มี่ส่วนทีเป็นปัจจัยทำให้คนมาใช้บริการนึ่ง

1.5 ด้านกระบวนการในการให้บริการ (สะดวก/ ตรงต่อเวลา/ สิ่งอำนวยความสะดวก) พีคิดว่าเป็นปัจจัยนะทีทำให้พีไม่ค่อยใช้ เพราะเวลาขึ้นรถค่อนข้างยากลำบากมากเลยอะ กว่าจะเดินขึ้นบันไดมาก็เหนื่อยเหงื่อท่วมแล้วแถมมาเจอกับบางสถานีทีบันไดเลื่อนเสียอีก ซึ่พีจะพบบ่อยมากแทบทุกสถานี จะต้องมีบันไดเลื่อนทีเสียซ่อมไม่เสร็จซะที ไม่เสียตอนขึ้นก็เสียตอนลง

ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์

วัน :24 เม.ย.....เวลา15.00..... อายุ :50... ..ปี เพศ:ชาย.....

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1.1 ด้านราคา พี่คิดว่าปัจจุบันราคาค่าโดยสารอยู่ในระดับเดียวกันกับรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถไฟใต้ดิน ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ประชาชนยอมรับได้ ทำให้มีปริมาณผู้ใช้บริการมากในช่วงเวลาที่คนเขารีบเร่งด่วน และจำนวนผู้โดยสารปานกลางในเวลาปกติ เพราะฉะนั้นพี่ว่าไม่น่าส่งผลต่อปัจจัยด้านราคา

1.2 ด้านสถานที่ (ความสะดวกของจุดเชื่อมต่อกับบริการอื่น ๆ) อีกในปัจจุบันปัจจัยด้านนี้พี่ว่าอยู่ในเกณฑ์ไม่สะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากมันอยู่ในแนวเส้นทางที่ขนานไปกับถนนมอเตอร์เวย์ และขนานกับเส้นทางรถไฟสายตะวันออก ส่งผลให้การเข้าออกสถานีเป็นการเดินรถแบบทางเดียว และบางสถานีก็ไม่มีรถประจำทางในการรองรับ เลยทำให้ผู้ใช้บริการเป็นประชาชนกลุ่มเดิมแหละนี่ที่ใช้อยู่เป็นประจำ

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด (ประชาสัมพันธ์, โปรโมชัน) ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่น่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกับปริมาณนะ เท่าที่พี่รู้มาเขาจะเน้นส่งเสริมการตลาดโดยจะเน้นกลุ่มที่ใช้บริการอยู่เป็นประจำ พวกพนักงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดทำอากาศยาน และพวกบริษัทการบินไทย โดยให้ใช้บริการรถขบวนด่วนพิเศษได้ราคา 45 บาท ตลอดสาย นักเรียนนักศึกษาที่ใช้บัตรรายเดือนและผู้สูงอายุ ก็จะลดราคาลง

1.4 ด้านบุคลากร(การบริการ) การบริการของพนักงานที่นี่พี่ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีนะ

1.5 ด้านกระบวนการในการให้บริการ (สะดวก/ ตรงต่อเวลา/ สิ่งอำนวยความสะดวก) ปัจจัยในด้านนี้ไม่น่าส่งผลที่ทำให้คนน้อยนะ เพราะกระบวนการต่าง ๆ ในการบริการ ได้ความสะดวกสบายดีนะไม่ต้องไปกลัวรถติดด้วย ขบวนรถก็ตรงตามเวลาดี ถึงบางวันจะช้าก็ไม่ช้ามากจนเกินไป

ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

วัน :23 เม.ย.....เวลา16.55..... อายุ :55.....ปี เพศ:ชาย.....

เรื่อง ป้ายที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1. ป้ายสำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1.1 ด้านราคา-ป้ายในด้านราคาก็มีส่วนนะ เพราะถ้าราคาต่ำกว่าราคาที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน คนใช้บริการก็อาจจะมากขึ้น

1.2 ด้านสถานที่ (ความสะดวกของจุดเชื่อมต่อกับบริการอื่น ๆ) เป็นป้ายแน่นอน ยกตัวอย่างเช่น สถานที่จุดเชื่อมต่อของบางสถานีไกลมากสำหรับคนที่ไม่มีรถส่วนตัวมาแบบที่

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด (ประชาสัมพันธ์, โปรโมชัน) ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ว่าได้อยู่แล้วนะ แต่ในเรื่อง โปร โมชันมันควรจะแบ่งช่วงเวลาเข้า เวลาเที่ยงถึงบ่ายที่ไม่เหมาะ จึงเป็นป้ายที่มีส่วนต่อปริมาณผู้ใช้บริการ เพราะดัน ไปลดราคาในช่วงที่คนไม่ค่อยใช้บริการ

1.4 ด้านบุคลากร (การบริการ) ในด้านบุคลากร พี่ก็เห็นว่าพนักงานบริการที่นี่ก็ดีแล้วนะไม่น่าจะเป็นป้ายที่ทำให้ส่งผล

1.5 ด้านกระบวนการในการให้บริการ (สะดวก/ ตรงต่อเวลา/ สิ่งอำนวยความสะดวก) เรื่องความสะดวกมันก็สะดวกอยู่หรอคะ แต่ความตรงต่อเวลาบางทีก็ไม่ตรงเวลา ทำให้คนที่รีบไปขึ้นเครื่องบางครั้งเดือดร้อน ส่วนตอนลงสถานีก็ลำบากมากนะสำหรับผู้สูงอายุเลยเป็นป้ายที่คนเขาไม่ค่อยใช้บริการ

ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

วัน :19 เม.ย.....เวลา11.34..... อายุ :22.....ปี เพศ:หญิง.....

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1.1 ด้านราคา สำหรับราคาคิดว่าก็เหมาะสมคงไม่มีผลต่อปัจจัยผู้ใช้บริการหรือกั้แตกต่างกับความรวดเร็วในการเดินทาง รถก็ไม่ติดด้วย

1.2 ด้านสถานที่ (ความสะดวกของจุดเชื่อมต่อกับบริการอื่น ๆ) ไม่น่าจะมีส่วนสำหรับปัจจัยในเรื่องสถานที่นะ สถานที่บริการก็เหมาะสมค่อนข้างสะดวกสบายสำหรับผู้ใช้บริการสำหรับคนที่บ้านอยู่ตามชานเมือง แบบนี้เองที่ใช้บริการบ่อยเพราะบ้านอยู่แถวลาดกระบังด้วยแหละ นื่องเลยคิดว่ามันสะดวกในการเดินทางไปมาสะดวกดีกว่านั่งรถไฟ

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด (ประชาสัมพันธ์, โปร โม่ชั่น) ก็ดีนะคะในด้าน การส่งเสริมการตลาด สำหรับสิทธิพิเศษของนักเรียนนักศึกษากับผู้สูงอายุ จึงไม่น่าจะมีส่วนที่ส่งผลต่อปัจจัย แต่ถ้าจะเป็นคนละ 20 บาทตลอดสายจะดีมาก ๆ เลย

1.4 ด้านบุคลากร (การบริการ) โดยภาพรวมในด้านนี้ก็ดีนะคะไม่คิดว่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผล เพราะพนักงานที่คอยบริการ พวกเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามชานชาลาสถานีเขาก็เข้มงวดกวาดขันดี

1.5 ด้านกระบวนการในการให้บริการ (สะดวก/ ตรงต่อเวลา/ สิ่งอำนวยความสะดวก) ปัจจัยด้านนี้ก็จะมี บัน ไคเลื่อนกับลิฟต์ มันชอบเสียอะพี้อยมาก ๆ เลย จำนวนขบวนรถก็ไม่เพียงพอในเวลาเร่งด่วนเพราะคนมาขึ้นรถกันมากเลย เวลาเดินรถก็ไม่แน่นอนซะที่ รอบขบวนบางทีก็ห่างกันจนเกินไป เลยเ็นปัจจัยส่งผลให้คนไม่ค่อยใช้กันเิง

ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

วัน :23 เม.ย.....เวลา9.36..... อายุ :33.....ปี เพศ:หญิง.....

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1.1 ด้านราคา ไม่ส่งผลต่อปัจจัยเลย ราคาเหมาะสมอยู่แล้ว เพราะหากเปรียบเทียบระยะเวลาการเดินทางด้วยการขนส่งทางอื่นที่มุ่งสู่ชานเมืองแอร์พอร์ตลิงค์ก็ถือว่าสะดวกรวดเร็วกว่าทางรถยนต์ และการตั้งราคาสมเหตุสมผลกับระยะเวลาเร่งด่วนของผู้ใช้บริการ แต่ที่ว่าทั้งนี้ทั้งนั้นหากจะให้มีการปรับอัตราค่าบริการเพิ่มก็ขอให้สอดคล้องกับการให้บริการด้วย เพราะค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นก็คาดว่าจะได้รับบริการที่ดีขึ้นด้วย

1.2 ด้านสถานที่ (ความสะดวกของจุดเชื่อมต่อกับบริการอื่นๆ) สถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญอยู่แล้ว เพราะการเดินทางเน้นเพียงแค่สะดวกและรวดเร็วจากสถานีต้นทางถึงปลายทางเท่านั้น แต่ระหว่างสถานีหากผู้โดยสารประสงค์ที่จะลงไปใช้บริการทางอื่น เช่น ทางเรือ รถไฟใต้ดิน หรือรถเมล์ เป็นไปได้ด้วยความลำบาก เช่นเดียวกับกับผู้โดยสารที่เดินทางจากรถไฟใต้ดิน หรือรถเมล์ที่จะมาใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์แบบที่ก็จะไม่ค่อยสะดวก เพราะจากจุดคมนาคมอื่น ๆ มาต่อยังแอร์พอร์ตลิงค์ค่อนข้างไกล สัญลักษณ์บอกทางก็ไม่ชัดเจน ค่อนข้างยากสำหรับนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารที่ไม่ได้ใช้บริการเป็นประจำ

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด (ประชาสัมพันธ์, โปร โมชัน) เป็นปัจจัยที่ส่งผลอยู่แล้ว เพราะ โปร โมชันและการประชาสัมพันธ์ของที่นี่ไม่น่าสนใจเลย ไม่มีจุดเด่นอะ และก็ไม่มีความชัดเจนด้วย

1.4 ด้านบุคลากร (การบริการ) บุคลากรของแอร์พอร์ตลิงค์ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จึงไม่คิดว่าเป็นปัจจัยที่มีส่วน เพราะระหว่างการใช้บริการมีปัญหาเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น การแตะบัตรแล้วช่องไม่เปิดให้ผู้โดยสารออก หรือเติมเงินแล้วมูลค่าในบัตรมีปัญหา ก็ก็เห็นว่าจะได้รับการแก้ไขจากพนักงาน ซึ่งถือว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้ค่อนข้างดี

1.5 ด้านกระบวนการในการให้บริการ (สะดวก/ ตรงต่อเวลา/ สิ่งอำนวยความสะดวก) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนไม่ค่อยใช้เลยแหละ ในเรื่องความสะดวกก็จะสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่อยู่ใกล้สถานี แต่กับผู้โดยสารที่เดินทางมาจากทางอื่นเพื่อมาต่อแอร์พอร์ตลิงค์ค่อนข้างลำบาก ส่วนในเรื่องของเวลาที่ช่วงระหว่างขบวนนานเกินไป จากคอนเซ็ปต์คือ สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา แต่ตอนนี้ผู้โดยสารต้องมายืนรอเวลายังเฉพาะเวลาเร่งด่วนผู้โดยสารหนาแน่นควรเพิ่มขบวนรถเพื่อรองรับกับปริมาณผู้โดยสารให้เพียงพอ และสิ่งอำนวยความสะดวกก็มีการสร้าง

ต่อมอับงันไคเลื้อนผู้โดยสาร์เคินขึ้นบ้นไคเคินกันเป็นแฉว สิฟต์ก็เสียบ่อยครั้ง บ้นไคเลื้อนอยู่ ๆ ก็
หยุด แอร์ในขบวนรถบางที่ก็ไคเ็นชะอิก

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

วัน :24 เม.ย.....เวลา10.30..... อายุ :56.....ปี เพศ:ชาย.....

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1.1 ด้านราคา ผมคิดว่าราคาก็เหมาะสมกับระยะทางในการเดินทางนะ ไม่แพงมาก หรือไม่น่ามีผลกับปัจจัยในด้านราคา

1.2 ด้านสถานที่ (ความสะดวกของจุดเชื่อมต่อกับบริการอื่น ๆ) สถานที่ที่มีส่วนในเรื่องของปัจจัยของผู้โดยสาร เพราะความสะดวกในการเดินทางยังมีความลำบากในการเดินจากช่วงสถานี ถึงชานชาลาในการขึ้น ลงหลายชั้นและเชื่อมต่อในการเดินทางด้านอื่น ๆ ยังไม่พร้อมสถานที่จอดรถของผู้โดยสารก็ยังไม่เพียงพอ

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด (ประชาสัมพันธ์, โปร โมชั่น) การประชาสัมพันธ์ยังมีน้อยไปหน่อย โปร โมชั่นก็ยังไม่ค่อยถูกช่วงเวลาในการเดินทาง จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคนใช้น้อย

1.4 ด้านบุคลากร (การบริการ) พนักงานของที่นี่ก็ดีนะ ก็ได้ดีมากไม่ได้แย่มากจนเกินไป ไม่น่าจะเป็นปัจจัย

1.5 ด้านกระบวนการในการให้บริการ (สะดวก/ ตรงต่อเวลา/ สิ่งอำนวยความสะดวก) ผมคิดว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้ส่งผลนะ ในเรื่องขบวนรถเที่ยวธรรมดาในชั่วโมงเร่งด่วนก็ไม่เพียงพอต่อผู้โดยสาร เวลาการเดินทางก็ห่างกันนานทำให้คนที่มาต้องเสียเวลารอขบวนหลังอีกนาน อย่างน้อยก็ควรใช้เวลาประมาณ 5-7 นาทีต่อขบวน ถึงจะเพียงพอแก่การเดินทาง ซึ่งบางที่มันห่างกันเกินไปนะ สำหรับคนที่รีบ

ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

วัน :22 เม.ย.....เวลา18.00..... อายุ :56... ..ปี เพศ:ชาย.....

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงค์

1.1 ด้านราคา ราคาสำหรับขบวนธรรมดากับขบวนพิเศษที่คิดว่่าก็เหมาะสมแล้วนะ ไม่น่าจะมีผลต่อปัจจัยผู้ใช้บริการ มันขึ้นอยู่กับความรีบของแต่ละคน ใครรีบมากก็นั่งขบวนพิเศษ ถึงจะแพงกว่าขบวนธรรมดา แต่ที่คิดว่่าก็ถูกกว่าค่าแท็กซี่ไปสนามบินแน่นอน

1.2 ด้านสถานที่ (ความสะดวกของจุดเชื่อมต่อกับบริการอื่น ๆ) ความสะดวกในเรื่องของสถานที่ก็ถือว่าพอใช้ได้ พี่ว่าไม่น่ามีส่วนต่อปัจจัยในด้านนี้ แต่ในบางเรื่องเช่น การติดตั้งไฟทางเข้าในเวลากลางคืนมากยิ่งขึ้นบางที่มันดูไม่ค่อยปลอดภัย วินแท็กซี่ที่บางคันเลือกลูกค้า บางที่หน้าฝนหรือฝนตกก็ไม่มีแท็กซี่บางวันช่วงเวลาหนึ่งท่วมลงจากรถมากก็ไม่มีแท็กซี่แล้ว

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด (ประชาสัมพันธ์, โปร โมชั่น) การส่งเสริมการตลาดก็ถือว่ามีส่วนในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลนะ เพราะพี่ไม่ค่อยได้รับข่าวสารหรือ โปร โมชั่น ถ้ามีก็ควรให้ส่วนลดบ้างบางเวลาก็ยังดี

1.4 ด้านบุคลากร (การบริการ) พี่ว่าก็มีส่วนในเรื่องปัจจัยที่ทำให้คนน้อยนะ เพราะพนักงานทำงานซ้ำ มีน้อยคน บางที่พี่ก็รีบๆแต่ไม่เห็นเขาจะรีบให้เลย

1.5 ด้านกระบวนการในการให้บริการ (สะดวก/ ตรงต่อเวลา/ สิ่งอำนวยความสะดวก) ปัจจัยที่เห็นชัดๆ ว่าส่งผลก็จะมีลิฟต์กับบัน ใดเลื่อนเสียบ่อยครั้ง และมันจำเป็นมากสำหรับผู้โดยสารเพราะระหว่างขานชาลาที่สถานีมีความสูงห่างกันมาก ควรมีเครื่องทุ่นแรงไว้คอยอำนวยความสะดวกไม่ใช่ว่ามีแต่เสียแทบทุกสถานีนะ บางที่เห็นน้อยนะพี่ก็แก่แล้ว