

ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Consumer satisfaction to use suvarnabhumi airport rail link service

นริศรา เหลืองสฤงดิ์¹ มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ² และณัฐวุฒิ โรจน์นิตติกุล³
Naridsara Luengsard¹, Manat Pithuncharurnlap² and Nuttawut Rojniruttikul³

¹ นักศึกษาหลักสูตร บธ.ม (บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจและการจัดการ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

fafah.h@hotmail.com, kpmanat@kmitl.ac.th, and krnutawut@kmitl.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ(1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้บริโภค และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้บริโภค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1) ในภาพรวม ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านพนักงานมีค่าสูงสุด รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านการส่งเสริมตลาด ตามลำดับ

2) ผู้บริโภคที่อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ปัจจัยส่วนบุคคล รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริการ พนักงาน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the consumer satisfaction to use Suvarnabhumi Airport Rail Link service 2) to compare the consumer satisfaction to use Suvarnabhumi the Airport Rail Link service by personal factors. 400 consumers who use Suvarnabhumi Airport Rail Link service were used as research sample. The research instrument was questionnaire. Statistics for data analysis were percentage , arithmetic mean. One-way ANOVA was used to test the hypotheses. The results were as follows:

1) In overall, consumer had a high satisfaction level to use Suvarnabhumi the Airport Rail Link service. The highest satisfaction level was people , followed by product and service , price , place , physical evidence , process and promotion, respectively.

2) Consumers of different ages , occupations , and average monthly incomes had different satisfaction to use Suvarnabhumi Airport Rail Link service at statistical significant level of 0.01

Keywords : Satisfaction Personal factors Suvarnabhumi Airport Rail Link Service People

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตและความต้องการของผู้บริโภคนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม โดยผู้บริโภคยุคใหม่จะให้ความสนใจกับเรื่องความรวดเร็วและความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การนำระบบรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือ แอร์พอร์ตเรลลิงก์เข้ามาให้บริการแก่ประชาชน จึงนับเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับการเดินทาง ซึ่งจะช่วยให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น สามารถประหยัดเวลาในการเดินทาง อีกทั้งยังสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

อย่างไรก็ตาม รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังมีปัญหาเกี่ยวกับจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการมีจำนวนน้อย แม้ว่าปัจจุบันผู้โดยสารเริ่มมีเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงแรกที่เปิดบริการ โดยปริมาณใช้บริการ สูงสุดเป็นระบบรถโดยสารธรรมดา (City Line) มี 38,000 คน/วัน สูงกว่าประมาณการที่ 36,999 คน/วัน มากสุดคือสถานีต้นทางที่ "สถานีพญาไท" ประมาณ 10,000 คน/วัน น้อยสุดที่ "สถานีบ้านทับช้าง" 800 คน/วัน ส่วนระบบรถไฟด่วน หรือ Express Line มีเฉลี่ย 1,500 คน/วัน มากขึ้นกว่าเดิมที่มี 500-600 คน/วัน ยังต่ำกว่าเป้าที่ตั้งไว้ 2,200 คน/วัน หลังปรับแผนใหม่ รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ยังคงมีปัญหาคารขาดทุนโดยมีรายได้ อยู่ที่ 1.3 -1.4 ล้านบาท/วัน หรือประมาณ 30-40 ล้านบาท/เดือน แต่มีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 77 ล้านบาท [1] จึงจำเป็นที่จะนำปัจจัยความพึงพอใจเพื่อช่วยในการดึงให้มีผู้บริการมากขึ้น

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ารถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังมีจุดบกพร่อง อาจทำให้ประชาชนผู้ให้บริการอาจเกิดทัศนคติในด้านลบต่อการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้กับรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้มีความเหมาะสมทั้งในปัจจุบันและอนาคต ช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้อย่างถูกต้อง และยังเป็นข้อมูลเพื่อกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆในการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้บริโภคในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้บริโภค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

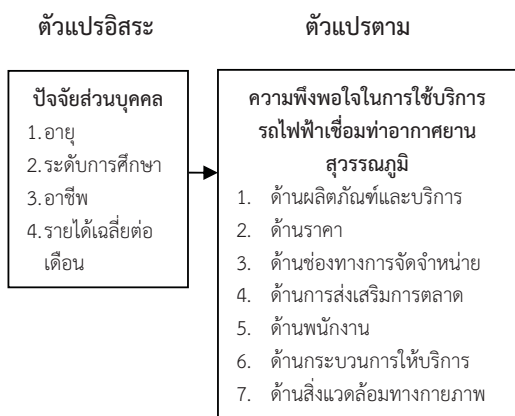
สมมติฐานที่ 2 ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

4. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีองค์ประกอบใหญ่ 2 ส่วน (1) ส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (2) ส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

5.2 ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสรุปผลการศึกษาดังตั้ง พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 - มกราคม พ.ศ. 2556 รวมเป็นเวลา 3 เดือน

6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเป็น 3 ส่วนซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดย นำเสนอข้อมูลในแต่ละข้อ โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้ค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นและใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ที่เป็นอิสระต่อกันและหากพบว่ามีค่าแตกต่างกันภายในกลุ่มจะทำการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นคำถามปลายเปิด

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญด้วยขนาดตัวอย่าง 400 ราย การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แบ่งเป็น 5 ระดับโดยตามความกว้างของอันตรภาคชั้น (กลัยา วานิชปัญญา, 2549 : 29) [2] ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

9. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	56	14.0
มากกว่า 20 – 30 ปี	173	43.25
มากกว่า 30 – 40 ปี	92	23.00
มากกว่า 40 – 50 ปี	57	14.25
มากกว่า 50 – 60 ปี	22	5.50
รวม	400	100.00
2.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	5.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	49	12.25
อนุปริญญา/ปวส.	42	10.50
ปริญญาตรี	248	62.00
สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.00
รวม	400	100.00
3.อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	93	23.25
พนักงานบริษัทเอกชน	138	34.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	84	21.00
ธุรกิจส่วนตัว	77	19.25
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	8	2.00
รวม	400	100.00
4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	76	19.00
มากกว่า 10,000 - 20,000 บาท	125	31.25
มากกว่า 20,000 - 30,000 บาท	111	27.75
มากกว่า 30,000 - 40,000 บาท	46	11.50
มากกว่า 40,000 - 50,000 บาท	42	10.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 อาชีพส่วนใหญ่ คือ พนักงาน

บริษัทเอกชน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ คือ มากกว่า 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

นริศรา เหลืองสุทธดี มนัสไพฑูรย์ เจริญลาภ และณัฐวุฒิ โรจนนิตติกุล
วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2557

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.50	0.666	มาก	2
ด้านราคา	3.47	0.741	มาก	3
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.46	0.766	มาก	4
ด้านการส่งเสริมตลาด	3.24	0.843	ปานกลาง	7
ด้านพนักงาน	3.56	0.715	มาก	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.37	0.760	ปานกลาง	6
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.38	0.821	ปานกลาง	5
โดยรวม	3.42	0.623	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้บริโภคในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่า

เท่ากับ 3.42 และผู้บริโภคแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.623

ตารางที่ 3 ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยวิธี One-way ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ค่า p – value จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล			
	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	0.000**	0.019*	0.013*	0.024*
ด้านราคา	0.000**	0.562	0.028*	0.101
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.007**	0.229	0.020*	0.005**
ด้านการส่งเสริมตลาด	0.000**	0.002**	0.013*	0.015*
ด้านพนักงาน	0.000**	0.124	0.080	0.015*
ด้านกระบวนการให้บริการ	0.000**	0.171	0.014*	0.005**
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	0.000**	0.040*	0.003**	0.003**
ความพึงพอใจโดยรวม	0.000**	0.050	0.003**	0.002**

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกตามอายุ พบว่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.000 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.050 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกตามอาชีพ พบว่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.003 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.002 แสดงว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นริศรา เหลืองสฤกษ์ มนต์ไพฑูรย์ เจริญลาภ และณัฐวุฒิ โรจน์นิตติกุล
วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2557

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ p-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมจำแนกตามอายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ปัจจัยส่วนบุคคล	p-value	$\bar{X}$	กลุ่มที่	กลุ่มที่				
				1	2	3	4	5
1.อายุ	0.000**							
ไม่เกิน 20 ปี		3.68	1	-	0.107	0.000**	0.000**	0.038*
มากกว่า 20 – 30 ปี		3.53	2	-	-	0.000**	0.001**	0.226
มากกว่า 30 – 40 ปี		3.21	3	-	-	-	0.972	0.265
มากกว่า 40 – 50 ปี		3.21	4	-	-	-	-	0.303
มากกว่า 50 – 60 ปี		3.37	5	-	-	-	-	-
2.อาชีพ	0.003**							
นักเรียน/นักศึกษา		3.64	1	-	0.000**	0.008**	0.003**	0.084
พนักงานบริษัทเอกชน		3.33	2	-	-	0.447	0.726	0.713
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ		3.40	3	-	-	-	0.726	0.518
ธุรกิจส่วนตัว		3.37	4	-	-	-	-	0.621
พ่อบ้าน/แม่บ้าน		3.25	5	-	-	-	-	-
3.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.002**							
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท		3.59	1	-	0.406	0.000**	0.032*	0.069
มากกว่า 10,000 - 20,000 บาท		3.52	1	-	-	0.002**	0.104	0.200
มากกว่า 20,000 - 30,000 บาท		3.26	3	-	-	-	0.442	0.303
มากกว่า 30,000 - 40,000 บาท		3.34	4	-	-	-	-	0.808
มากกว่า 40,000 - 50,000 บาท		3.43	5	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มากกว่า 20-30 ปี มากกว่า 30 – 40 ปี มากกว่า 40 - 50ปี มากกว่า 50 - 60 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เท่ากับ 3.68 3.53 3.21 3.21 และ 3.37 ตามลำดับ ผู้บริโภคที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้านมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเท่ากับ 3.64 3.33 3.40 3.37 และ 3.25 ตามลำดับ ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มากกว่า 10,000 - 20,000 บาท มากกว่า 20,000 - 30,000 บาท มากกว่า 30,000 - 40,000 บาท มากกว่า 40,000 - 50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เท่ากับ 3.59 3.52 3.26 3.34 และ 3.38 ตามลำดับ

10. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

10.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 20-30ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 138 คนคิดเป็นร้อยละ 34.50 และมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า10,000 - 20,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

10.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความพึงพอใจในด้านพนักงาน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 , 3.50 , 3.47 , 3.46 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการการ

ให้บริการ และด้านการส่งเสริมตลาด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 , 3.37 , 3.24 ตามลำดับ

10.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้บริโภค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริโภคที่อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวม ด้านอายุ ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคอายุ ไม่เกิน 20 ปีมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมแตกต่างจากผู้บริโภคอายุมากกว่า 30 – 40 ปีและอายุมากกว่า40-50ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างจากผู้บริโภคที่มีอายุมากกว่า50-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริโภคอายุมากกว่า 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างโดยรวมจากผู้บริโภคอายุมากกว่า 30 – 40 ปีและอายุมากกว่า40-50ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01 ส่วนผู้บริโภคที่มีอายุคู่อื่นๆมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยผู้บริโภคที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มากกว่า 20-30 ปี มากกว่า 30 – 40 ปี มากกว่า40-50ปี มากกว่า50-60 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เท่ากับ 3.68 3.53 3.21 3.21 และ 3.37 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมแตกต่างจากผู้บริโภคที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ และธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้บริโภคที่มีอาชีพคู่อื่นๆมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยผู้บริโภคที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้านมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เท่ากับ 3.64 3.33 3.40 3.37 และ 3.25 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมแตกต่างจากผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01 และแตกต่างจากผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000 - 20,000 บาทมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมแตกต่างจากผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01 ส่วนผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนคู่อื่นๆมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มากกว่า 10,000 - 20,000 บาท มากกว่า 20,000 - 30,000 บาท มากกว่า 30,000 - 40,000 บาท มากกว่า 40,000 - 50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เท่ากับ 3.59 3.52 3.26 3.34 และ 3.43 ตามลำดับ

11. อภิปรายผลการวิจัย

พบว่า ผู้บริโภคที่อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

11.1 ด้านอายุ พบว่าผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุน้อย ชอบลองสิ่งใหม่ๆแปลกใหม่ทันสมัย สะดวกและรวดเร็ว ต่างจากผู้ที่มีอายุมาก ที่ยังไม่คุ้นเคยกับระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบใหม่ที่มีขั้นตอนที่ทันสมัย ผู้บริโภคที่มีอายุน้อยจึงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริโภคที่อายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุติรัตน์ บำรุงบ้าน [3] ที่ศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ที่กล่าวว่า ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่ง

มวลชน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัศมี อร่ามมั่นคง [4] ที่ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการคมนาคมเข้า-ออกสนามบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

11.2 ด้านอาชีพ พบว่าผู้บริโภคมียาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า กลุ่มนักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ เนื่องจากนักเรียน/นักศึกษาต้องเดินทางในช่วงเวลาเช้าที่รถติด ความสะดวกรวดเร็วจึงเป็นสิ่งสำคัญ สามารถเดินทางได้อย่างปลอดภัย ส่วนอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจน้อย เนื่องจาก ส่วนมากอาจไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกเร็วมากนัก แต่ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าและบริการมากกว่า ดังนั้นจึงควรมีการเพิ่มขบวนรถให้มากขึ้นเพื่อที่จะสามารถรองรับผู้บริโภคได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกุล พรหมชาติ [5] ที่ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ที่กล่าวว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์, บุคลากร, และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพภายนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านราคามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

11.3 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้บริโภคมียาชีพได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูงเนื่องจาก ราคาเหมาะสมและคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ ส่วนในกลุ่มที่มีรายได้สูง อาจคาดหวังกับบริการไว้ในระดับสูงกว่า และมีโอกาสหรือมีทางเลือกในการใช้บริการอื่นๆที่ดีกว่า ทำให้เกิดการเปรียบเทียบได้ จึงทำให้มีความพึงพอใจน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุษรา เสงี่ยมงาม [6] ที่ศึกษาวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงเทพมหานคร ที่กล่าวว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

11.4 ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมี

ความเห็นว่าการศึกษายังไม่ได้เป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้บริโภค เนื่องจากการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นบริการสาธารณะ ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ในการใช้บริการ สามารถใช้บริการได้ทุกระดับการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิ หาญสุรนนท์ [7] ที่ศึกษาวิจัยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

12. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

12.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้บริโภคจะเห็นได้ว่าโดยรวมผู้บริโภคมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ควรมีการเพิ่มขบวนรถในช่วงเวลาเร่งด่วนเพื่อที่จะสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้มากขึ้น ด้านราคา ผู้บริโภคเห็นว่าราคาเหมาะสมกับคุณภาพ แต่หากมีการลดราคาลงอีกอาจทำให้ผู้บริโภคมาใช้บริการเพิ่มขึ้นได้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีคำอธิบายในการซื้อตั๋วโดยสารให้ละเอียดและชัดเจนมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้บริโภคอายุมาก ด้านพนักงาน ควรมีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการวัดและประเมินผลพนักงานเพื่อรักษามาตรฐานการบริการที่ดีไว้ ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้บริโภคที่อยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น คือ ด้านส่งเสริมตลาด ควรจะมีการเพิ่มการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น และจัดโปรโมชั่นต่างๆเพื่อเป็นการดึงดูดและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค ด้านกระบวนการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องช่วงระยะเวลาในการรอรถไฟฟ้าให้เร็วขึ้นกว่านี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในเรื่องแสงสว่างในสถานี จำนวนสถานที่จอดรถควรมีพื้นที่ให้พอต่อผู้ใช้บริการ

12.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างประเทศ เนื่องจากผู้บริโภคที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีชาวต่างประเทศด้วย เพื่อที่จะสามารถรู้ความต้องการหรือความคิดเห็น ทำให้สามารถปรับปรุงการให้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มากยิ่งขึ้น

2. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในกรณีที่จะทำการขยายเส้นทางให้การบริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. 2554. **วิกฤต "แอร์พอร์ตลิงก์" ปัญหาเรื้อรัง-สายการบิน-สถานีร้าง**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: จาก http://www.praachat.net/news_detail.php?newsid=1308973322&catid=1308973322&subcatid=02 (วันที่ค้นข้อมูล: 25 มิถุนายน 2554)
- [2] กัลยา วาณิชย์ปัญญา. 2549. **หลักสถิติ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [3] ฐิติรัตน์ บำรุงบ้าน. 2551. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในเขตกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- [4] รัชมี อร่ามมั่นคง. 2552. **ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ**. **วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม**. 8(1), น.52-61
- [5] สิริกุล พรหมชาติ. 2552. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- [6] บุชรา เสี่ยงงาม. 2548. **ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- [7] วุฒิ หาญสุรนนท์. 2548. **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน**. วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการ) มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น