

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการ
รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์

BEHAVIOR AND SATISFACTION OF THAI PASSENGERS
USING SUVARNABHUMI AIRPORT RAIL LINK, CITY LINE



T144952



สิงห์ ชาวคำเขตต์

SINGHA CHAWKHAMKET

พ.ศ. ๒๕๖๐
๒๕๖๐

b. ๒๕๖๐/๒๕๖๑
l.

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน **144952**
วันเดือนปี - 9 ส.ค. 2560

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยการบริหารและการจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**BEHAVIOR AND SATISFACTION OF THAI PASSENGERS
USING SUVARNABHUMI AIRPORT RAIL LINK, CITY LINE**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2014

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2014

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของ
ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อม
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชัตเติลไลน์

BEHAVIOR AND SATISFACTION OF THAI
PASSENGERS USING SUVARNABHUMI
AIRPORT RAIL LINK, CITY LINE.

ชื่อนักศึกษา

นายสิงห์ ชาวคำเขตต์

รหัสประจำตัว

54671219

ปริญญา



บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์อมรศรี ต้นพิพัฒน์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	ลายมือชื่อ
รองศาสตราจารย์อมรศรี ต้นพิพัฒน์	
รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร	กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร
รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 15 มีนาคม 2557 เวลา 15.00 - 16.00 น.

สถานที่สอบ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้อง AMC 402

วิทยาลัยรับรองแล้ว



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ในวัน ที่ 12 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2557
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์
นักศึกษา	นาย ลิงห์ ชาวคำเขตต์
รหัสนักศึกษา	54671219
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ อมรศรี ตันพิพัฒน์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ โดยใช้แบบสอบถามจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ จำนวน 384 คน

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 15 - 24 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการระหว่าง 1 - 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ใช้บริการ มากที่สุดในช่วงเวลา 06.00 - 09.00 น. โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อการเดินทางไปทำงานและสถาบันการศึกษา และเดินทางมายังสถานีด้วยการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารประจำทางสาธารณะ โดยนิยมชำระค่าโดยสารด้วยเหรียญโดยสาร ด้วยค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันในการเดินทางระหว่าง 31 - 45 บาท มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนด้านกระบวนการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านราคา มีความพึงพอใจระดับมาก เรื่องความเหมาะสมของค่าโดยสารเปรียบเทียบกับระยะทางและด้านราคาค่าโดยสารในปัจจุบัน (15 - 45 บาท) สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจระดับมากเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และมีส่วนลดสำหรับนักเรียนและผู้สูงอายุ สำหรับด้านพนักงานให้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ขึ้นหน้างานการดำเนินงานไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่องการใช้ภาษาต่างประเทศ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายและการแก้ปัญหาได้เร็วเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากเรื่อง ความสะอาดภายในและบริเวณ โดยรอบสถานี แสงสว่างภายในสถานี ความกว้างของขบวนโดยสาร ประสิทธิภาพของประตูเข้า – ออก อัตโนมิติ มีจุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้แก่ รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟฟ้าบีทีเอส และระยะทางจากสถานีไปยังที่ทำงาน ศูนย์การค้า สถาบันการศึกษา สำหรับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจระดับมากเรื่องความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่จำหน่ายเหรียญโดยสาร และประสิทธิภาพของเครื่องออกตั๋วอัตโนมัติ สำหรับด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับมากเรื่องความตรงต่อเวลาและระยะเวลาให้บริการ (06.00 – 24.00 น.) สำหรับด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจระดับมากเรื่องความปลอดภัย ในการเดินทาง ความเร็วในการเดินทาง และความสะดวกในการเดินทาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ วิธีการเดินทางมายังสถานีและวิธีการชำระค่าโดยสารอายุมีความสัมพันธ์กับทุกด้าน ยกเว้นวัตถุประสงค์ในการเดินทางมายังสถานี ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับเกือบทุกด้าน ยกเว้นวิธีการเดินทางมายังสถานีและวิธีการชำระค่าโดยสาร อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านใดเลย รายได้ มีความสัมพันธ์เฉพาะด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อวัน

ในการศึกษครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ควรปรับปรุงวิธีการเดินทางมายังสถานี ด้วยการเพิ่มการให้บริการรถโดยสารสาธารณะและรถโดยสารส่วนบุคคลเพื่อลดความคับข้องและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังสถานี และควรเพิ่มพื้นที่จอดรถ ได้แก่ สถานีรถไฟธรรมดาหัวหมาก และพื้นที่ทิศเหนือของทางหลวงพิเศษ กรุงเทพฯ – ชลบุรี เพื่อเพิ่มปริมาณผู้โดยสารที่มาใช้บริการอีกทั้งควรเพิ่มความถี่ของขบวนรถ หรือเพิ่มจำนวนตู้โดยสารต่อรถไฟ 1 ขบวน เพื่อลดความแออัดเฉพาะในเวลาเร่งด่วน นอกจากนั้น ควรประสานงานกับกรมทางหลวงเรื่อง การติดตั้งไฟส่องสว่างแก่ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรุงเทพฯ – ชลบุรี เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเดินทางแก่ผู้โดยสารทำอากาศยานสุวรรณภูมิและเตรียมพร้อมเชื่อมต่อเข้ากับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ในอนาคต เช่น โครงการส่วนต่อขยายรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ช่วงพญาไท – บางซื่อ – คอนเมือง) โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง และโครงการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม เพื่อให้โครงการมีระยะเวลาคืนทุนสั้นที่สุดและผลักดันให้ทำอากาศยานสุวรรณภูมิติด 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่ดีที่สุดในโลก อีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรุงเทพฯ และช่วยส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศ เช่นเดียวกับโครงการรถไฟฟ้าท่าอากาศยานนานาชาติฮีทโฮรว์ กรุงลอนดอน สหราชอาณาจักร ที่แม้จะไม่มีกำไรจากการให้บริการมากนัก แต่สิ่งที่ได้กลับมา คือ การส่งเสริมภาพลักษณ์ให้กับกรุงลอนและช่วยดึงดูดการลงทุนมหาศาลจากทั่วโลก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Behavior and Satisfaction of Thai Passengers Using Suvarnabhumi Airport Rail Link, City Line
Student	Mr. Singha Chawkhanket
Student ID.	54671219
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2014
Advisor	Associate Professor Amornsri Tanpipat
Co - Advisor	Associate Professor Dr. Kulkanya Na Pompet

ABSTRACT

The aim of the study on Behavior and Satisfaction of Thai Passengers Using Suvarnabhumi Airport Rail Link, City Line was to understand behavior and satisfaction of Thai passengers using Suvarnabhumi Airport Rail Link, City Line. A total of 384 people were sampled.

The majority of the group sampled were female students or office workers between 15 to 24 years old, with a monthly salary below 15,000 baht. They reported using the Suvarnabhumi Airport Rail Link City Line 1 – 4 times weekly, usually during the hours of 06.00 – 09.00 am, with the purpose of going to the workplace or educational institute. The City Line stations were mainly reached by travel on public bus lines. The fee regularly paid by using one-time tokens came to an average daily expense of between 31 to 45 baht.

The research showed that the passengers' satisfaction level was high relating to the distribution channels, price, marketing promotion, front-line officers, physical environment and product, while the quantity and frequency of coaches was moderately satisfactory.

The passengers were very satisfied that the present cost of 31 to 45 baht was appropriate for the distance traveled. Marketing promotion, which was concerned with information, sales promotion and discount for students and the aged was deemed very satisfactory. The service officials' attention to their duty, ability to quickly solve problems that came up ability to use foreign language, and uniforms were highly satisfactory. The physical environment was considered highly satisfactory including cleanliness of the station area, brightness of the station,

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

the spaciousness of the passenger carriages, the efficiency of the automatic doors, the interchange possibilities with mass transportation such as the subway and BTS systems and the distance between stations and destination. But they were only moderately satisfied with the quantity of coaches for the train. The distribution channel, which consisted of the sufficiency of sales officers and the automatic vending machines was found highly satisfactory. The punctuality and service period of the trains was highly satisfactory, but the frequency of the trains was moderately satisfactory. The product, which related to safety for the journey, speed of the journey and convenience for journey was found to be highly satisfactory.

The statistical assumption testing, statically significant at the 0.01 level, found that the personal factor of sex was related to the usage period, station accessibility and methods of payment. The personal factors of age and education, were related to almost every aspect of usage behavior, except station accessibility and methods of payment. The personal factor of occupation was related to none. The personal factor of income was only related to average daily expense.

Recommendations and suggestions from this study are presented below. The State Railway of Thailand Electrical Train (SRTET) should improve station accessibility by providing more public or private buses, increasing parking space area by renting empty space in the area of Huamak eastern station and adding parking space for the north near the Bangkok – Chonburi Motorway.. Also, the State Railway of Thailand Electrical Train should increase more capacity on each train by adding more coaches during the rush hour period. The Thailand Highway Traffic Authority should be informed of the need of adding more lights to the Bangkok – Chonburi Road to decrease the risk to passengers during the night journey (12.00 pm – 06.00 am) from the airport to the downtown area. The whole project's accessibility should be improved in advance as preparation for the future Airport Rail Link extension project, the Yellow Line Skytrain project and the Red Line Skytrain project. A top priority should be to promote Suvarnabhumi airport as 1 out of 10 of the world's best airports and to represent Bangkok as an international city for globally and locally direct investment expansion. The Heathrow express trains to London are an example for this. Although, return on investment was only moderately satisfactory, it greatly helped to promote and attract direct foreign investment worldwide.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ ผู้ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งให้ความรู้เพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้า ซึ่งทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดี รวมทั้ง ขอกราบขอบขอบคุณคุณอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร ผู้ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุง การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ และรองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ที่ร่วมเป็นคณะกรรมการ สอบการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุก ๆ ท่านของ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ นอกจากนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ และเจ้าหน้าที่ทุก ๆ ท่านของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ ที่ให้ความช่วยเหลือแก่ข้าพเจ้ามาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ รวมถึงทุก ๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าวมา ณ ที่นี้ที่ให้ความอนุเคราะห์ คำแนะนำและความช่วยเหลือต่าง ๆ จนทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีไว้ ณ โอกาสนี้

สิงห์ ชาวคำเขตต์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	I
ABSTRACT	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	IX
สารบัญตารางภาคผนวก	XI
สารบัญภาพ.....	XII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	5
1.5 สมมติฐานของการศึกษา.....	5
1.6 นิยามศัพท์.....	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด	6
2.2 แนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค.....	7
2.3 แนวคิดความพึงพอใจในการบริการ	12
2.4 กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค	14
2.5 ลักษณะเฉพาะของการบริการและกระบวนการให้บริการ.....	16
2.6 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.7 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
บทที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	28
3.1 ความเป็นมาของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	28
3.2 รูปแบบการให้บริการและส่วนบริการ	29
3.3 การจัดระบบเดินรถ.....	29

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 ระบบของทางและอาคารสถานี.....	29
3.5 แนวเส้นทาง	30
3.6 ขอบเขตงานก่อสร้างของโครงการ	30
3.7 ผู้รับสัมปทานการก่อสร้าง	31
3.8 สัญญาจ้างการก่อสร้าง	32
3.9 ภาพรวมโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	33
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	35
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	35
4.2 พฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายสีดีไลน์	37
4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายสีดีไลน์.....	40
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	45
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	47
5.1 สรุป	47
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	48
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	49
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก.....	55
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	56
ภาคผนวก ข ประมวลข้อมติคณะรัฐมนตรี โครงการระบบขนส่งทางรถไฟ เชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	60
ภาคผนวก ค โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานกรุงเทพ – ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ช่วงพญาไท – บางซื่อ – คอนเมือง).....	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ง รายงานสรุปผลการประชุมใหญ่การมีส่วนร่วมของประชาชน ครั้งที่ 1 โครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ส่วนต่อขยายจาก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – ชลบุรี – พัทยา – ระยอง).....	76
ภาคผนวก จ รายงานสรุปผลการประชุมใหญ่การมีส่วนร่วมของประชาชน ครั้งที่ 2 โครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ส่วนต่อขยายจาก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – ชลบุรี – พัทยา – ระยอง).....	82
ภาคผนวก ช เปรียบเทียบระบบขนส่งมวลชนในต่างประเทศกับกรุงเทพมหานคร.....	90
ประวัติผู้เขียน.....	94



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ปริมาณการณั้ปริมาณผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่อวัน).....	3
2.1 การจัดเก็บข้อมูลแบบโควต้าจำแนกตามสถานี	26
3.1 วิธีการเดินทางเข้า-ออกสถานีรถไฟฟ้าบ้านทับช้าง	34
3.2 ปริมาณผู้โดยสารรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เดือนธันวาคม พ.ศ 2555	34
4.1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	35
4.2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	36
4.3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	36
4.4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	37
4.5 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	37
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	38
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด	38
4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ.....	39
4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการเดินทางมายังสถานี.....	40
4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการชำระค่าโดยสาร	40
4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อวัน	40
4.12 สรุปค่าเฉลี่ยปัจจัยประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตตี้ไลน์	41
4.13 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตตี้ไลน์.....	42
4.14 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตตี้ไลน์.....	42
4.15 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตตี้ไลน์.....	43
4.16 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตตี้ไลน์.....	43
4.17 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตตี้ไลน์.....	44

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา LX ะต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์.....	44
4.19 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์.....	45
4.20 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการ ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์.....	46



สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางที่

หน้า

1 เปรียบเทียบระบบขนส่งมวลชนในต่างประเทศกับกรุงเทพมหานคร..... 91



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 อิทธิพลของชนชั้นของสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการบริโภค	9
2.2 แบบจำลองพฤติกรรมการซื้อ.....	10
2.3 กระบวนการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทั้ง 5 ชั้น.....	16



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งมวลชนถือเป็นการขนส่งรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เพราะช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางและการแก้ปัญหาการจราจรติดขัดอย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยภาคการขนส่งมีส่วนการใช้พลังงานปีโตเรเลียมทั่วโลกถึง 60 เปอร์เซนต์ (UN. 2009) และมีสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกถึง 15 เปอร์เซนต์ (OECD. 2010) ในปี พ.ศ. 2552 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 23 ของชาติที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมากที่สุดในโลก โดยครึ่งหนึ่งมาจากภาคการขนส่ง จากจุดแข็งทางภูมิศาสตร์ของประเทศไทยที่ตั้งอยู่กึ่งกลางภูมิภาคอาเซียน ภาครัฐจึงได้มีการวางแผนนโยบายกำหนดให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ แทนที่ท่าอากาศยานดอนเมืองซึ่งมีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด พร้อมวางเป้าหมายให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Regional Aviation Hub) ด้วยการมุ่งเน้นการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่ดีที่สุดในโลก เมื่อเปรียบเทียบกับสิงคโปร์ที่นับว่าเป็นประเทศที่มีการวางเป้าหมายที่จะเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเช่นกันแล้ว พบว่า ประเทศไทยและสิงคโปร์มีเส้นทางการบินเชื่อมโยงกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกใกล้เคียงกัน โดยไทยมีเส้นทางการบินเชื่อมโยงกว่า 74 ประเทศ ในขณะที่สิงคโปร์มีเส้นทางการบินเชื่อมโยง 62 ประเทศ จึงนับว่าประเทศไทยมีจุดแข็งในด้านเส้นทางการบินในภูมิภาคอาเซียนมากกว่าประเทศสิงคโปร์

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 ตั้งอยู่ที่อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีอาคารผู้โดยสาร (Passenger Terminal) ที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับสามของโลก (563,000 ตารางเมตร) และมีหอคอยควบคุมการบิน (Flight Control Tower) ที่สูงที่สุดในโลก (132.2 เมตร) ปัจจุบันท่าอากาศยานสุวรรณภูมิถือเป็นหนึ่งในท่าอากาศยานที่มีจำนวนผู้โดยสารมากที่สุดในโลก โดยสามารถรองรับผู้โดยสารได้ (Passenger) 45 ล้านคนต่อปี รองรับเที่ยวบิน (Flight) ได้ถึง 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง และสามารถรองรับปริมาณสินค้า (Cargo) ได้ถึง 3 ล้านตันต่อปี ทั้งนี้เพื่อให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถบรรลุเป้าหมายในการเป็นท่าอากาศยานชั้นนำของโลก คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2541 อนุมัติให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ดำเนินการก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานภายในเมือง (City Air Terminal)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นวงเงินรวม 30,000 ล้านบาท โดยมีจุดประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิและประชาชนทั่วไปที่สัญจรไปมา โดยเชื่อมกรุงเทพมหานคร ชันในและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเข้าด้วยกัน เพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด อุบัติเหตุจากท้องถนน ความซับซ้อนในการเดินทาง และช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยในปี พ.ศ. 2554 มีโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานเปิดให้บริการแล้วทั้งสิ้น 200 โครงการทั่วโลก ในขณะที่อีก 400 โครงการอยู่ระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้ (IARO. 2011)

ทั้งนี้ จากการคาดการณ์พบว่า ในปี พ.ศ. 2556 ผู้โดยสารที่เดินทางมายังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมืองจะมีจำนวนทั้งสิ้น 65.2 – 70.0 ล้าน ขยายตัวร้อยละ 11-18 เปอร์เซนต์ เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2555 เมื่อพิจารณาจากการจัดอันดับของสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International) พบว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวนผู้โดยสารคับคั่งเป็นอันดับที่ 6 ของเอเชียและเป็นอันดับที่ 2 ในภูมิภาคเอเชียรองจากท่าอากาศยานชูการ์โนฮัตตา ของอินโดนีเซีย ขณะที่ท่าอากาศยานซางงิงของสิงคโปร์ มีจำนวนผู้ให้บริการเป็นอันดับที่ 3 และที่ผ่านมามีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิติดอันดับท่าอากาศยานที่มีผู้โดยสารเยือนมากที่สุด 20 อันดับแรกของโลก โดยในปี พ.ศ. 2555 ทำสถิติติดอันดับที่ 14 ซึ่งเป็นการติดอันดับ 1 ใน 15 เป็นครั้งแรก ขณะที่ การคาดการณ์ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association) ระบุว่าภายในปี พ.ศ. 2558 จะมีผู้โดยสารกว่าร้อยละ 37 จากผู้โดยสารทั้งหมดทั่วโลก บินเข้า-ออก ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก พบว่าหากประเทศไทยยังคงไม่เร่งพัฒนาคุณภาพโครงสร้างพื้นฐานเพื่อดึงดูดเที่ยวบินต่าง ๆ ให้มาใช้บริการแล้ว เป้าหมายที่จะเป็นศูนย์กลางทางการบินภูมิภาคก็ยังคงยังอยู่ห่างไกล ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ได้แก่ การพัฒนาระบบโครงข่ายการคมนาคมระหว่างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ให้สามารถเชื่อมต่อกันได้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่เปลี่ยนเครื่อง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2556) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีศักยภาพทั้งทางด้านโครงสร้างที่ได้มาตรฐานและการจัดการให้มีประสิทธิภาพสามารถรองรับเที่ยวบินและผู้โดยสารจากทั่วโลกให้ได้รับความสะดวกสบาย นอกจากนี้ยังควรให้ความสำคัญในการก่อสร้างท่าอากาศยานระยะที่ 2 ให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2560 เพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต และเร่งวางแผนดำเนินการแผนการก่อสร้างระยะที่ 3 เพื่อรองรับผู้โดยสารรวม 85 ล้านคนต่อปี ในปี พ.ศ. 2563 และแผนการก่อสร้างระยะที่ 4 เพื่อรองรับผู้โดยสารรวม 103 ล้านคนต่อปี ในปี พ.ศ. 2568

โครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระยะทาง 28.6 กิโลเมตร เริ่มก่อสร้างครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2549 และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2553 จากการเปิดใช้กว่า 4 ปี พบว่ามียอดผู้โดยสารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยช่วงเวลาที่ผู้โดยสารหนาแน่นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากที่สุด คือ ช่วงเวลา 07.00 น. – 10.00 น. และช่วงเวลา 17.00 น. – 20.00 น. สถานีที่มีผู้โดยสารใช้บริการมากที่สุด คือ สถานีพญาไท สถานีสุวรรณภูมิและสถานีลาดกระบัง จากสถิติยอดเฉลี่ยผู้โดยสารรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายสีตื้นสีน้ำเงิน ที่ให้บริการจอร์รับส่งทั้ง 8 สถานี ตั้งแต่วันที่ 1 – 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2556 มียอดผู้โดยสารเฉลี่ยที่ 48,023 คน (รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. 2556)

สนามบินสุวรรณภูมิ มีสถิติผู้ให้บริการในปี พ.ศ.2556 ถึง 42,540,802 คน ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ แต่ทุกวันจำเป็นต้องเดินทางสัญจรไป - มา ระหว่างในเมือง - สนามบิน จำนวนหลายแสนคน การเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ถือเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด เนื่องจากสภาพการจราจรที่แออัดในกรุงเทพมหานครและความซับซ้อนในการเดินทางมายังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่ว่าประชาชนจะเลือกใช้รถยนต์ส่วนบุคคลหรือใช้บริการรถแท็กซี่ก็ไม่สามารถหนีสภาพการจราจรที่ติดขัดและความซับซ้อนในการเดินทางได้ การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยได้มีการคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งจะเปิดให้บริการได้จนถึงปี พ.ศ. 2583 ที่เป็นปีสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ซึ่งสามารถประมาณการการคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารจากตารางที่ 1. 1

ตารางที่ 1.1 ประมาณการปริมาณผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่อวัน)

สถานี	ระยะเวลา						
	พ.ศ. 2550	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2570	พ.ศ. 2575	พ.ศ. 2580
พญาไท	15,300	23,400	38,000	50,900	56,200	62,000	68,500
ราชปรารภ	8,300	10,800	16,400	18,700	20,700	28,000	25,200
มักกะสัน	12,300	19,700	37,100	56,500	62,400	68,800	76,000
รามคำแหง	9,300	14,800	25,900	30,500	33,600	37,200	41,000
หัวหมาก	8,200	14,500	27,600	40,400	44,600	49,300	54,400
บ้านทับช้าง	3,800	7,200	15,000	23,500	26,000	28,600	316,00
ลาดกระบัง	9,300	12,400	24,600	39,700	43,800	48,400	53,400
สุวรรณภูมิ	21,200	27,800	33,500	39,100	43,100	47,700	52,600
รวมทั้งสิ้น	87,700	130,600	218,100	299,300	330,400	364,800	402,700

ที่มา: การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย. 2547

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อให้การบริการของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยยกระดับมาตรฐานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็น 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่ดีที่สุดในโลก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการวิจัยในหัวข้อการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ สายซีทีไลน์ ซึ่งคาดว่าผลการศึกษาคั้งนี้ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท จำกัด สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไป โดยมีจุดประสงค์หลักอยู่ที่การเพิ่มจำนวนผู้โดยสารในระยะยาวอย่างยั่งยืน ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการเดินทางมายังสถานี บ้านทับช้าง การเข้าสถานีที่จอดรถบริเวณสถานีรถไฟฟ้าห้วยหมากจากการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย การเปิดประมูลที่พื้นที่ภายในสถานีเพื่อการพาณิชย์ และการปรับปรุงการเชื่อมต่อเข้ากับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ในอนาคต เช่น โครงการส่วนต่อขยายรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ช่วงพญาไท – บางซื่อ – คอนเมือง) โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง และโครงการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม เพื่อให้โครงการมีระยะเวลาคืนทุนสั้นที่สุดและผลักดันให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิติด 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่ดีที่สุดในโลก อีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศไทยและส่งเสริมการเข้ามาลงทุนในประเทศ เช่นเดียวกับโครงการรถไฟฟ้าท่าอากาศยานนานาชาติฮีทโฮรว์ สหราชอาณาจักร ที่แม้จะไม่มีกำไรจากการให้บริการมากนัก แต่สิ่งที่ได้กลับมา คือ การช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ให้กับกรุงลอนและช่วยดึงดูดการลงทุนมหาศาลจากทั่วโลก

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซีทีไลน์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซีทีไลน์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซีทีไลน์
2. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซีทีไลน์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซีทีไลน์ โดยรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบไปด้วยจำนวนสถานีทั้งสิ้น 8 สถานี ได้แก่ สถานีพญาไท สถานีราชปรารภ สถานีมักกะสัน สถานีรามคำแหง สถานีหัวหมาก สถานีบ้านทับช้าง สถานีลาดกระบังและ สถานีสุวรรณภูมิ

2. ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่ ตุลาคม พ.ศ. 2556 – มีนาคม พ.ศ. 2557

1.5 สมมติฐานของการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซีทีไลน์

1.6 นิยามศัพท์

ผู้โดยสาร หมายถึง ประชาชนชาวไทย ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมสนามบินสุวรรณภูมิ สายซีทีไลน์

รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซีทีไลน์ หมายถึง รถไฟฟ้าที่มีจุดเชื่อมต่อตั้งแต่ สถานีพญาไทจนถึงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบไปด้วยสถานีจำนวนทั้งสิ้น 8 สถานี ได้แก่ สถานีพญาไท สถานีราชปรารภ สถานีมักกะสัน สถานีรามคำแหง สถานีหัวหมาก สถานีบ้านทับช้าง สถานีลาดกระบัง และสถานีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระยะเวลาทำการ หมายถึง ระยะเวลาเปิดให้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งแต่เวลา 06.00 - 24.00 น.

กลุ่มธุรกิจร่วมค้า หมายถึง กลุ่มบริษัทผู้รับสัมปทานการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ได้แก่ 1. บริษัท บี กริม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด 2. บริษัท B. Grimm MBM Hong Kong จำกัด 3. บริษัท Siemens Aktiengesellschaft จำกัด 4. บริษัท ซีเมนต์ จำกัด และ 5. บริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซีทีไลน์ ผู้ทำการวิจัยได้ทำการศึกษาจากแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยมีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด เป็นตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ แต่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย เครื่องมือต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541)

1. ผลិតภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่น่าเสนอแก่ผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้ผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์ต้องมีคุณค่าในสายตาลูกค้า คุณค่าของสินค้าในรูปตัวเงินก็คือ ราคาของสินค้า ผู้ขายจะเป็นผู้กำหนดราคาผลิตภัณฑ์ ผู้ซื้อจะเกิดการตัดสินใจซื้อก็ต่อเมื่อมีการยอมรับในสินค้านั้น ผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ เป็นคุณสมบัติที่สัมผัสได้ และสัมผัสไม่ได้ ตลอดจนผลประโยชน์ที่คาดหวัง ผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย สินค้า บริการ และความคิด สินค้า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ แต่บริการ สัมผัสไม่ได้ เกิดจากการใช้ความพยายามของมนุษย์ ส่วนความคิด อาจจะเป็นปรัชญา บทเรียน แนวคิด และข้อเสนอแนะ
2. ราคา หมายถึง ราคาต้นทุน ที่ถูกถ่ายเข้าไปในการได้รับผลิตภัณฑ์มา ต้นทุนอยู่ในรูปของตัวเงิน ซึ่งผู้บริโภคจะนำมาเปรียบเทียบกันระหว่างมูลค่าของผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้ามูลค่าสูงกว่าต้นทุนก็ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์นั้น
3. สถานที่ หมายถึง โครงสร้างของช่องทาง ซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากองค์การหรือผู้ผลิตไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด คือ สถาบันทางการตลาด อาจจะเป็นคนกลางต่าง ๆ ส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้า เป็นต้น
4. การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจจะใช้บุคคลหรือไม่ใช้ก็ได้ โดยการติดต่อสื่อสารนั้น มีหลายประการที่เรียกว่าส่วนประสมการส่งเสริมการตลาดหรือส่วนประสมของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 การโฆษณา เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์การหรือผลิตภัณฑ์ บริการ หรือความคิด ที่ต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ

4.2 การขายโดยใช้พนักงาน เป็นกิจกรรมแจ้งข่าวสารและการจูงใจใช้บุคคลโฆษณา การขายโดยใช้พนักงาน และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ ทดลองใช้หรือการซื้อ

4.3 การส่งเสริมการขาย เป็นกิจกรรมการส่งเสริม ที่นอกเหนือจากการโฆษณา การขายโดยใช้พนักงาน และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ การทดลองใช้หรือการซื้อ

4.4 การให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน ส่วนการประชาสัมพันธ์ หมายถึงความพยายามที่มีการวางแผน โดยองค์กร เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย การให้ข่าวเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

2.2 แนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค

2.2.1 ความหมายของผู้บริโภคและพฤติกรรมผู้บริโภค

ผู้บริโภค หมายถึงความตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึงผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วย (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546)

ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ใช้สิทธิจากสินค้าและบริการที่ได้รับมาจากการเสนอขายในสถานการณ์ซื้อขาย (Walters. 1978)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลในการซื้อและการใช้สินค้าหรือบริการ ซึ่งเกิดจากระบวนการทางจิตใจและสังคมที่เกิดขึ้นก่อน หรือหลังกระทำนั้น (Kerin, Hartly and Rudelius. 2008)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การศึกษาถึงหน่วยการซื้อ และกระบวนการแลกเปลี่ยนที่เกี่ยวข้องกับการได้รรับมา การบริโภค การกำจัด อันเกี่ยวกับสินค้า บริการ ประสิทธิภาพ และความคิด (Mowen and Minor. 1998)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและการกระทำสัญญาโดยปัจเจกชน โดยการหามูลค่า การได้มา การใช้หรือการจับจ่ายสินค้าและบริการ (Loudon and Bitta. 1993)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหาการซื้อ การใช้ การประเมินผล และการใช้สอยผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของบุคคลเหล่านั้น (Schiffman and Kanuk. 1994)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการเขียนขึ้นเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การศึกษาถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง เพื่อทำการเลือกสรร การซื้อ การใช้ หรือการบริโภค อันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ ความคิด หรือประสบการณ์ เพื่อสนองความต้องการ และความปรารถนาต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจ (Solomon, 1996)

2.2.2 ความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมในการวิจัยครั้งนี้

พฤติกรรมในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การศึกษาถึงกระบวนการต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้เข้าไปเกี่ยวข้องในบริการนั้น เพื่อสนองความต้องการและความปรารถนาต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจ เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้โดยสาร ชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์
2. ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์
3. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์
4. วิธีเดินทางมายังสถานีรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์
5. ระยะเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์
6. วิธีชำระค่าโดยสารรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์
7. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อวันด้วยรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สายซิตี้ไลน์

2.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านวัฒนธรรม สังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (Kotler, 2000)

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factors) วัฒนธรรมเป็นภาพรวมที่เกิดจากการเรียนรู้ระหว่างความเชื่อ ค่านิยม และประเพณี ซึ่งจะควบคุมพฤติกรรมผู้บริโภคของสมาชิกในสังคมใดสังคมหนึ่ง ได้แก่ วัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมกลุ่มย่อย ชั้นของสังคม
2. ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ลักษณะทางสังคมประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาทและสถานภาพ
3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ อายุ และวงจรชีวิตครอบครัว อาชีพและโอกาสทางเศรษฐกิจ และรูปแบบของการดำรงชีวิต บุคลิกภาพและแนวคิดของตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้า ซึ่งจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยภายในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้า ปัจจัยภายในประกอบไปด้วย การสนใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อถือและทัศนคติ

2.2.4 ชั้นทางสังคมและพฤติกรรมบริโภค (Social Hierarchy and Consumption Behavior)

ความแตกต่างทางชั้นสังคมไม่ได้มีความแตกต่างกันเพียงเรื่องระดับการศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจ และอำนาจเกียรติยศเท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่ส่งผลทำให้แต่ละบุคคลมีค่านิยม ทัศนคติ วิถีชีวิตและพฤติกรรมการบริโภคที่แตกต่างกันด้วย คนในชั้นสังคมเดียวกันจะมีการติดต่อคบหาสมาคมกันมากกว่าจะติดต่อสัมพันธ์กับคนต่างชนชั้น ผู้บริโภคที่อยู่ในชั้นสังคมที่แตกต่างกันจะมีการเลือกรับข้อมูลข่าวสาร การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และการใช้ที่แตกต่างกัน สิ่งที่มีผู้บริโภคในชั้นทางสังคมหนึ่งยอมรับหรือพึงพอใจ อาจเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคอีกชั้นสังคมหนึ่งปฏิเสธและไม่ปรารถนาก็ได้ (ภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 อิทธิพลของชนชั้นของสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการบริโภค

ที่มา: ชูชัย สมศิริไกร. 2554

ชั้นทางสังคมมีอิทธิพลต่อรายจ่ายเพื่อการบริโภคเป็นอย่างมาก โดยชั้นทางสังคมจะถือเป็นเครื่องชี้นำอย่างหนึ่งในการเลือกร้านค้า บุคคลในสังคมชั้นสูงจะแสวงหาและจ่ายตามร้านค้าสำหรับสังคมชั้นสูงโดยเฉพาะ แต่ละชนชั้นจะพยายามเปรียบเทียบชั้นทัศนคติและค่านิยมกับร้านค้าต่าง ๆ ซึ่งเขาจินตนาการว่ามีคุณสมบัติต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน ชั้นทางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสื่อสารการตลาดเช่นกัน เพราะชั้นทางสังคมจะเป็นตัวกำหนดสิ่งที่บุคคลในชั้นจะอ่าน ฟังและดู ดังนั้นโฆษณาจะถูกกระทบโดยการพิจารณาของชั้นทางสังคม นอกจากนี้การเป็นสมาชิกและการระดมทุนทางสังคมจะกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการตลาด อีกทั้งชั้นทางสังคมยังมีความเกี่ยวพันเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. สิ่งกระตุ้นภายนอกของผู้ซื้อ (Stimuli) อาจเกิดจากแรงกระตุ้นภายในร่างกายของผู้บริโภคเอง เช่น ความหิว ความกระหาย หรืออาจเป็นสิ่งกระตุ้นที่อยู่ภายนอก ได้แก่ สิ่งกระตุ้นทางการตลาดและสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ส่วนมากนักการตลาดจะให้ความสำคัญกับสิ่งกระตุ้นภายนอก โดยพยายามจัดสิ่งกระตุ้นภายนอก โดยเฉพาะสิ่งกระตุ้นทางการตลาดให้สามารถจูงใจให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าขึ้น

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimuli) เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมและจัดให้มีขึ้น เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สวยงามสะดุดตา สิ่งกระตุ้นด้านราคา เช่น การกำหนดเงื่อนไขการชำระเงินหรือการเสนอส่วนลดที่ต่ำกว่าคู่แข่ง สิ่งกระตุ้นด้านการจัดช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น มีการจัดผลิตภัณฑ์ให้มีจำหน่ายอย่างทั่วถึง และสิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การลดแลกแจกแถม การโฆษณาที่สม่ำเสมอ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้หากนักการตลาดสามารถเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภค และสามารถจัดสิ่งกระตุ้นทางการตลาดให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าแล้วย่อมจะเป็นเครื่องมือที่สามารถ จะกระตุ้นผู้บริโภคให้เกิดความต้องการได้ ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการณ์ซื้อในที่สุด

1.2. สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ (Other Stimuli) จะเป็นสิ่งกระตุ้นที่อยู่ภายนอกองค์การและนักการตลาดไม่สามารถควบคุมได้ สิ่งกระตุ้นเหล่านี้ได้แก่ สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ รายได้ของผู้บริโภคจะมีผลต่อความต้องการซื้อของผู้บริโภค สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยและรวดเร็ว ทำให้ผู้บริโภคต้องการใช้โทรศัพท์มือถือถือกันมากขึ้น สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง เช่นกฎหมายเพิ่มหรือลดภาษีสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งจะมีผลต่อความต้องการในสินค้านั้น และสิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีในเทศกาลต่าง ๆ จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความต้องการสินค้าบางอย่างในเทศกาลนั้น ๆ เป็นต้น

2. ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) เป็นส่วนที่ได้รับอิทธิพลมาจากลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer Characteristic) ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจาก ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางจิตวิทยา และยังได้รับอิทธิพลมาจากกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer Decision Process) ที่ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การรับรู้ปัญหาการค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมหลังการซื้อ (รายละเอียดจะได้กล่าวถึงในหัวข้อกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ)

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Responses) จะมีการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ การเลือกผลิตภัณฑ์ (Product Choice) ที่จะมาตอบสนองความต้องการ เช่น เลือกข้ามดื่มกึ่ง

เป็นอาหารเข้าหรือเลือกนมสดเป็นอาหารเข้า การเลือกตราสินค้า (Brand Choice) เช่น หากต้องการดื่มนมเป็นอาหารเข้าแล้วจะดื่มนมสดตราอะไร การเลือกผู้ขาย (Dealer Choice) การเลือกเวลาในการซื้อ (Purchase Time) การเลือกปริมาณในการซื้อ (Purchase Amount) เป็นต้น

2.3 แนวคิดความพึงพอใจในการบริการ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคนนั้น ๆ ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมเกิดความพอใจไม่พอใจ (กุลชาติ รัตนชัย. 2547)

ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการและความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความติดใจต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านาน ครอบคลุมถึงความพอใจนั้นยังคงอยู่ หรืออีกนัยหนึ่งคือความจงรักภักดีได้เกิดขึ้นแล้ว (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547)

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ระดับของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลที่ได้รับหรือประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล (Kotler and Keller. 2006)

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำให้ได้ โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ (สรชัย พิศาลบุตร. 2549)

2.3.2 ประเภทของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจโดยทั่วไปแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในการบริการ (Millett. 1954)

1. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การประเมินค่าของบุคลากรในการปฏิบัติทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

1.1 ลักษณะงาน หมายถึง งานที่จะต้องใช้เวลาและความชำนาญ ซึ่งทำให้บุคคลเหล่านั้นใช้แสดงออกมาทำให้บุคคลนั้นเป็นที่สนใจมีคุณค่ายอมทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 ความก้าวหน้า หมายถึง การเลื่อนตำแหน่ง ทำให้เกิดความท้าทายในการทำงานและเกิดประสบการณ์ใหม่ขึ้น

1.3 ขั้นตอนการนิเทศงาน หมายถึง การตัดสินใจที่ดี เกิดจากการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

1.4 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่ม ซึ่งมาตรฐานในการทำงานและความพอใจของบุคคลเกิดความร่วมมือและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรและทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

2. ความพึงพอใจในบริการ เป็นการประเมินกระบวนการบริการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ทราบข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ โดยมีความแตกต่างของความพึงพอใจตามกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะเห็นได้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับพฤติกรรม ซึ่งมีองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านดังนี้

2.1 ด้านความรู้สึก เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล ซึ่งมีอยู่ใน 2 ลักษณะ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความชอบ พพอใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ความไม่ชอบ ความไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2.2 ด้านความคิด เกิดจากสมองของมนุษย์รับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้และความคิดขึ้น ซึ่งเป็นองค์ประกอบทางความคิด ทำให้เกิดทัศนคติว่าถูกหรือผิด

2.3 ด้านพฤติกรรม เป็นการกระทำที่พร้อมจะตอบสนองต่อความคิดและความรู้สึก

2.3.3 ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจ

ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547)

1. ผู้รับบริการ มีความต้องการและความคาดหวังสำหรับบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับบริการในแต่ละครั้ง นอกจากนี้อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะของลูกค้าย่อมมีผลต่อความพอใจของตน เช่น แม้ว่าผู้ให้บริการจะบริการดีเพียงใด แต่ผู้รับบริการอารมณ์ไม่ดี การบริการนั้นย่อมไม่เป็นที่ประทับใจเท่าที่ควร

2. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าย่อมมีผลจากความรู้ ความพร้อมในด้านร่างกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมทั้งความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุณหภูมิ อากาศ แสงแดด แก้วน้ำ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ายิ่งเป็นอย่างมาก

2.3.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการวิจัยครั้งนี้

ความพึงพอใจในการวิจัยครั้งนี้ เป็นความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดของการบริการ ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 7 ด้าน ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547)

1. ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารประกอบด้วยความสะดวกในการเดินทาง ความรวดเร็วในการเดินทาง ความปลอดภัยในการเดินทาง
2. ความพึงพอใจทางด้านราคา หมายถึง ความพึงพอใจต่อราคาตัวที่จำหน่ายในปัจจุบัน
3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ความพึงพอใจในที่ตั้งสถานี ได้แก่ ที่ตั้งสถานีครอบคลุม มีจุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ เช่น รถไฟฟ้าบีทีเอส สถาบันการศึกษา ที่ทำงาน และห้างสรรพสินค้า
4. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาด ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และส่วนลดสำหรับนักเรียนและผู้สูงอายุ
5. ความพอใจด้านพนักงาน หมายถึง ความพึงพอใจในพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การแก้ปัญหาได้เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ความเอาใจใส่ของพนักงาน และการใช้ภาษาต่างประเทศ
6. ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ได้แก่ ความถี่ในการออกรถ ความตรงเวลา และระยะเวลาให้บริการ (06.00 – 24.00 น.)
7. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานี ได้แก่ ประสิทธิภาพของเครื่องออกตั๋วอัตโนมัติ ประสิทธิภาพของประตูเข้า-ออกตั๋วอัตโนมัติ แสงสว่างภายในสถานี ความสะอาดภายใน และบริเวณโดยรอบสถานี จำนวนผู้โดยสารต่อรถไฟฟ้า 1 ขบวน ความกว้างของขบวนโดยสาร และความชัดเจนของป้ายบอกทางและสัญลักษณ์ต่าง ๆ

2.4 กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค

2.4.1 ลักษณะทั่วไปของการเกิดการตัดสินใจของผู้บริโภค

ลักษณะทั่วไปของการเกิดการตัดสินใจของผู้บริโภค เกิดจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ (ศุภร เสรีรัตน์. 2544)

1. ผู้ตัดสินใจจะต้องเผชิญกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกันที่จำเป็นต้องหาทางแก้ไข ซึ่งผู้ตัดสินใจในที่นี้ หมายถึง บุคคลใด ๆ หรือกลุ่มของบุคคลที่ไม่ได้รับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพอใจ สำหรับสถานะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันบางอย่างหรือการคาดหวังของสถานะในอนาคต รวมทั้ง ความปรารถนาอยากได้ และสิทธิที่จะนำการกระทำของบุคคลให้มุ่งไปสู่การแก้ไขสถานะในปัจจุบันหรือในอนาคต

2. ผู้ตัดสินใจมีความปรารถนาที่จะให้ได้มาซึ่งเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่งหรือหลายเป้าหมาย ซึ่งเป้าหมายเหล่านี้ปกติจะแสดงออกมาในรูปของการให้ได้มาซึ่งสถานะของสิ่งใหม่ๆ บางอย่าง หรือรักษาไว้ซึ่งสถานะของสิ่งเดิมที่มีอยู่

3. เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งเป้าหมาย ผู้ตัดสินใจจะต้องกำหนดทางเลือกที่ต้องการทำที่น่าจะนำไปสู่เป้าหมายที่ปรารถนาได้

4. ผู้ตัดสินใจจะต้องเผชิญกับระดับของความไม่แน่นอนบางส่วนในการที่ทางเลือกที่ต้องการจะนำมาซึ่งความพอใจหรือความไม่พอใจ

2.4.2 ประเภทการตัดสินใจของผู้บริโภค

ประเภทของการตัดสินใจของผู้บริโภคแบ่งได้ดังนี้ (Hawkins, Best and Coney. 2001)

1. การตัดสินใจในแบบปกติทั่วไปหรือแบบทำเป็นประจำ (Nominal Decision-making) เป็นการตัดสินใจที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เป็นนิสัย

2. การตัดสินใจแบบเร่งด่วนหรือแบบมีข้อจำกัด (Limited Decision-making) คือ การตัดสินใจที่ผู้บริโภคมีข้อจำกัดในการค้นหาข้อมูล ทำให้มีตัวเลือกเพียงเล็กน้อยให้ตัดสินใจ ทำให้การตัดสินใจเป็นแบบง่ายไม่ซับซ้อนและส่งผลให้มีการประเมินต่ำในขณะเดียวกัน

3. การตัดสินใจแบบพิเศษหรือสำคัญ (Extended Decision-making) คือ การตัดสินใจที่ต้องการ การค้นหาข้อมูลทั้งภายในและภายนอกในการตัดสินใจ ทำให้การประเมินตัวเลือกเป็นไปอย่างซับซ้อนและมีการประเมินผลการซื้ออย่างชัดเจน

2.4.3 กระบวนการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ (Decision-making Process for Products and Service)

กระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลเพื่อตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการนั้น ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน หรือเรียกว่า แบบจำลองห้าขั้นตอนของการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ (5-step Models)

กระบวนการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทั้ง 5 ขั้น ดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 2.3)

ขั้นที่ 1 กำหนดความต้องการของผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้รับบริการจะกำหนดความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการว่า ต้องการผลิตภัณฑ์และบริการที่มีลักษณะอย่างไร ให้เฉพาะเจาะจง เช่น ต้องการเดินทางไปต่างจังหวัดให้รวดเร็วที่สุด

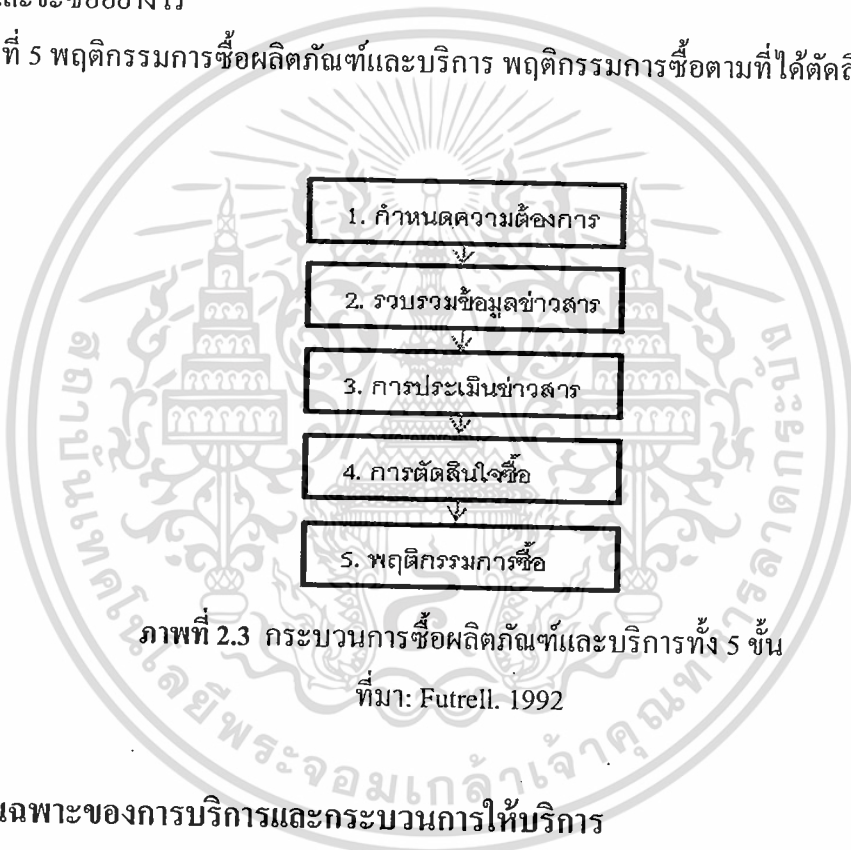
ขั้นที่ 2 การรวบรวมข้อมูลข่าวสาร เมื่อผู้รับบริการต้องการผลิตภัณฑ์และบริการ จากนั้นจะเริ่มรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เช่น เมื่อต้องการเดินทางด้วยรถประจำทางปรับอากาศ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้รับบริการจะรวบรวมข้อมูลว่า มีรถประจำทางปรับอากาศของบริษัทอะไรบ้าง บริษัทไหนบริการดี เดินทางปลอดภัย ตรงเวลา

ขั้นที่ 3 การประเมินข่าวสาร จากข้อมูลข่าวสารที่รวบรวมได้จะนำมาเปรียบเทียบกัน แล้วประเมินว่าผลิตภัณฑ์และบริการใดสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด เช่น การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรถประจำทางปรับอากาศของบริษัทต่าง ๆ ในด้าน การบริการ ความปลอดภัย การตรงเวลา มาเปรียบเทียบกัน จะพบว่าบริษัทหนึ่งที่ได้เปรียบบริษัทอื่น ๆ

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ ผลการประเมินข่าวสารทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่า จะซื้อผลิตภัณฑ์และบริการใด แล้ววางแผนการซื้อว่า จะให้ใครซื้อ ซื้อเมื่อไหร่ ซื้อที่ไหน และจะซื้ออย่างไร

ขั้นที่ 5 พฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ พฤติกรรมการซื้อตามที่ได้ตัดสินใจซื้อในขั้นที่ 4



ภาพที่ 2.3 กระบวนการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทั้ง 5 ขั้น
ที่มา: Futrell. 1992

2.5 ลักษณะเฉพาะของการบริการและกระบวนการให้บริการ

2.5.1 ลักษณะเฉพาะของการบริการ (Characteristics of Service)

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งผู้ให้บริการได้เสนอขาย โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายสินค้าหรือไม่ก็ได้ (Kotler. 1991) ดังนั้น การบริการจึงเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย ความพยายาม (Efforts) การปฏิบัติงาน (Performance) หรือการกระทำใด ๆ ให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการมิได้เป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ เหมือนเช่นการเป็นเจ้าของสินค้า (Berry. 1980)

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นกิจกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้เหมือนผลิตภัณฑ์ทั่วไปแต่จะแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงาน (Performance) ก่อนที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจเลือกรับบริการนั้น ผู้รับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพการบริการได้จากการนับ วัด หรือทดสอบโดยตรงได้ ดังนั้น ผู้รับบริการจึงมักมองหาสัญลักษณ์หรือสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่เป็นเสมือนตัวแทนของคุณภาพของบริการ เช่น การแต่งกายของผู้ให้บริการ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ และอัตราค่าบริการ

2. การผลิตและการบริโภคไม่สามารถแยกจากกันได้ (Inseparability) การบริการเป็นกระบวนการที่ทั้งการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ซึ่งแตกต่างจากการผลิตและจำหน่ายสินค้า กล่าวคือ สินค้าต้องมีการผลิต จัดเก็บและจำหน่าย จากนั้นจึงมีการบริโภคเกิดขึ้น แต่สำหรับการบริการ ผู้รับบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการนี้ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

3. การบริการมีความแตกต่างหลากหลาย (Variability) การบริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกัน และคุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงไปตามผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการแต่ละคนอาจมีความรู้ความสามารถและพฤติกรรมในการให้บริการที่ต่างกันอย่างนั้น ผู้รับบริการที่ต่างกัน รวมทั้งการเปลี่ยนเวลาและสถานที่ให้บริการ ก็สามารถทำให้การบริการมีความแตกต่างกันได้

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ดังนั้น จึงไม่สามารถทำการผลิตไว้ล่วงหน้า และเก็บรักษาไว้เพื่อจำหน่ายในภายหลังได้เหมือนผลิตภัณฑ์

2.5.2 กระบวนการให้บริการ (Process in Service)

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างมีระบบเป็นตอนเช่นเดียวกับการดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ในวงการธุรกิจ นั่นคือ มีองค์ประกอบของปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำออกและข้อมูลย้อนกลับ โดยเริ่มต้นจากลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความต้องการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) ความต้องการนี้เองเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการพยายามค้นหาการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวให้ได้ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ เพื่อแสดงความต้องการของตนออกมาให้เกิดการรับรู้และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) ซึ่งในท้ายที่สุด ผู้รับบริการจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ผลที่เกิดขึ้นจากการบริการที่ได้รับจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของผู้รับบริการได้ถูกสนองตอบตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อลูกค้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริการใด การปฏิสัมพันธ์หรือการแสดงพฤติกรรมโต้ตอบกันระหว่างลูกค้าหรือผู้รับบริการกับผู้ให้บริการใน “กระบวนการให้บริการ” จะเกิดขึ้นเป็นลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นที่ลูกค้าได้สัมผัสหรือเข้าสู่กระบวนการให้บริการขององค์การบริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ เรียกว่า “วงจรการให้บริการ” (Cycle of Service) ซึ่งเป็นชุดเหตุการณ์ที่ลูกค้าจะต้องประสบในระหว่างการรับบริการและเป็นเหตุการณ์ซึ่งเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่เรียงตามลำดับ องค์การที่ยึดมั่นกับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพจะมองเหตุการณ์ทุกอย่างที่ลูกค้ากับองค์การหรือผู้ให้บริการ ได้ติดต่อกัน เป็นโอกาสสำคัญยิ่งที่จะแสดงฝีมือในการให้บริการที่ลูกค้าจะจดจำและประทับใจไม่มีวันลืม

ในแต่ละช่วงของเหตุการณ์ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ โดยตรง โดยเฉพาะขณะที่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการเผชิญหน้ากันในกระบวนการให้บริการ หรือเรียกว่า “ช่วงเวลาของความจริง” จะเป็นช่วงเวลาสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษในการแสดงความเอาใจใส่ต่อลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น มีไมตรีจิตและแสดงออกด้วยความจริงใจ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจและไว้วางใจต่อบริการที่ได้รับ ในกรณีเช่นนี้หากผู้ให้บริการสามารถแปรเปลี่ยนช่วงเวลาของความจริงมาเป็น “โอกาสสร้างความประทับใจ” (Moment of Opportunity) ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ย่อมเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ในคุณภาพของการบริการแก่ผู้รับบริการ อันนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการและการดำเนินธุรกิจบริการได้

2.6 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จำรูญ ตั้งไพศาลกิจ (2535) ศึกษาเรื่องแนวทางแก้ไขปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานคร เมืองปริมณฑล และศูนย์กลางความเจริญในภูมิภาค ได้สรุปปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานคร และในปริมณฑล และแนวทางแก้ไขไว้ดังนี้

ปัญหาความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในการใช้รถใช้ถนน ได้แก่ ความสับสนไม่เป็นระเบียบในการใช้รถใช้ถนน ซึ่งประกอบด้วยคนเดินเท้า การวางขายสินค้าบนทางเท้า การใช้ผิวจราจรในย่านชุมชนต่าง ๆ ไม่เป็นระเบียบ การผิดกฎหมาย มียานพาหนะที่มีความเร็วต่ำสัญจรปะปนไปกับยานพาหนะอื่น ๆ ที่มีความเร็วสูงกว่า เป็นต้น 2. ปัญหาระบบถนนและโครงข่ายถนนบกพร่อง เนื่องจากข้อจำกัดในงบประมาณและการติดตามปัญหาอย่างใกล้ชิด และอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการรุกกล้าพื้นที่สาธารณะ เช่น การปลูกสร้างอาคารบ้านเรือนในชุมชนแออัด การสร้างอาคารพาณิชย์และห้องแถวต่าง ๆ จนเป็นอุปสรรคต่อการขยายพื้นที่ผิวการจราจร บางกรณียังพบว่าถนนหลายสายยังขาดทางเท้า ขาดระบบระบายน้ำ และมีระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ อยู่บนพื้นผิว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจราจร เช่น เสาไฟฟ้า ถังดับเพลิง และเครื่องหมายจราจรที่ไม่ชัดเจน 3. ปัญหาการขาดแคลนผู้มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนโครงสร้างของงบประมาณ พบว่า หลายกรณีเมื่อเจ้าหน้าที่จราจรขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการจราจรแล้ว ได้ก่อให้เกิดปัญหาจราจรขึ้นอย่างมากและเกิดผลกระทบต่อปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นลูกโซ่ ขณะเดียวกันหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ ที่ถูกดูแลปัญหาการจราจรต่างทำงานกันเป็นเอกเทศ ขาดการประสานงานในการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง เช่น กระทรวงคมนาคม การรถไฟแห่งประเทศไทย สถานีตำรวจนครบาลพื้นที่ ฯลฯ สำหรับหน่วยงาน เช่น สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรก็เพียงทำหน้าที่บริหารนโยบาย คือ ประสานงานกลางเท่านั้น แต่ยังคงอำนาจในการสั่งการหรือการยอมรับจากหน่วยงานอื่น ๆ ให้เป็นศูนย์ประสานงานที่มีความเป็นสัมฤทธิ์ผล

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2544) ศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการทำวิจัยเชิงสำรวจด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายกับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า T test และ F test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ทางด้านความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้ และความรับผิดชอบต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มี เพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการและคุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพ และสถานภาพทางครอบครัว

นัญญา ภูมรินทร์ (2547) ศึกษาเรื่องการแก้ไขปัญหาจราจรแบบยั่งยืนด้วยระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย พบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้นมีหลายประการและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่มีหลายแนวทางเช่นกัน โครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้เริ่มต้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2514 จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2547 ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนได้ก่อสร้างและเปิดให้บริการเป็นระยะทางทั้งสิ้น 43.5 กิโลเมตร ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้คณะรัฐมนตรีเล็งเห็นความสำคัญของระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่และได้เห็นชอบในแผนการขนส่งมวลชนระบบรางในเขตกรุงเทพมหานครและพื้นที่ต่อเนื่องไปสู่การปฏิบัติของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม โดยเร่งรัดให้โครงการสามารถสร้างสำเร็จได้ภายในปี พ.ศ. 2552 เพื่อสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการในการเดินทางและเป็นทางเลือกใหม่ของประชาชน แต่ทั้งนี้การแก้ไขปัญหาจราจรด้วยระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนเพียงระบบเดียวยังไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์ประการใดไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างแท้จริง หากไม่มีปัจจัยอื่น ๆ ส่งเสริมให้การดำเนินงานเกิดเป็นรูปธรรม นั่นคือ การที่รัฐบาลมีทิศทางที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาการจราจรและเป็นผู้ส่งเสริมการลงทุนก่อสร้างและบริการกิจการเดินรถเอง มีการควบคุมกิจการของระบบขนส่งสาธารณะ มีการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนสายหลักกับสายป้อนอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาระบบตัวร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเดินทางและมีนโยบายการบังคับใช้ผังเมืองรวม เป็นต้น

ทศพล ธาราสุจริต (2550) ศึกษาเรื่องการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ศึกษาลักษณะทั่วไปและการดำเนินงานของโครงการขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร และพฤติกรรมของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในรูปค่าเฉลี่ย และร้อยละ พร้อมตารางประกอบคำอธิบายเชิงเหตุผล และได้ศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีทดสอบสถิติไคสแควร์ เพื่อหาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาซึ่งมีอายุ 21 ปีขึ้นไป โดยมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางในระดับต่ำกว่า 300 บาทต่อเดือน และนอกจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอสแล้ว รถโดยสารประจำทางยังเป็นพาหนะที่ได้รับการใช้เป็นจำนวนมากเช่นกัน และที่สำคัญระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางของช่วงเช้าและเย็น โดยรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อวัน โดยได้ใช้เวลาในการเดินทางระหว่าง 41 - 60 นาที ซึ่งมีความแตกต่างจากพาหนะอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้เวลาในการเดินทางมากกว่า 61 นาที ด้วยรายได้เฉลี่ยต่อครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ระดับ 50,000 บาทขึ้นไป โดยมีรายได้ที่รับจากผู้ปกครองต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือนและมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า 4,000 บาทต่อเดือน

การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า ปัจจัยอายุ รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน รายได้ที่รับจากผู้ปกครองต่อเดือนและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อวัน อย่างมีนัยสำคัญ และปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา รายได้ที่รับจากผู้ปกครองต่อเดือนและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้ในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อวันอย่างมีนัยสำคัญ

ทองปึก จุลนีย์ (2551) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล และกลุ่มตัวอย่างได้มาจาก การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) จำนวน 400 คน โดยนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยสถิติไคสแควร์ และหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้วย T-test ด้วยการกำหนดค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ที่ระดับร้อยละ 95 พบว่าใช้บริการ 1 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 5.00 -

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9.00 น. มีวัตถุประสงค์เพื่อไปทำงาน เดินทางมาใช้บริการด้วยรถโดยสารประจำทาง ระยะเวลาในการใช้บริการ 1 - 2 ปี ชำระค่าโดยสารด้วยเหรียญโดยสาร เสียค่าโดยสารเฉลี่ย 16 - 30 บาท ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการ พบว่ามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านราคา ด้านส่งเสริมการขาย ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าช่วงเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีความสัมพันธ์กับช่วงอายุ อาชีพและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีความสัมพันธ์กับช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วิธีการเดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีความสัมพันธ์กับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา อาชีพ และวิธีการชำระค่าโดยสารมีความสัมพันธ์กับช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ชุตินธรัตน์ วิมลชาติ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า กลุ่มคนทำงานผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ค่าโดยสาร ความสะดวกรวดเร็วและความปลอดภัย การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจคือ การบริการของพนักงานและความปลอดภัย ในด้านข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง โดยพิจารณาจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนมาก คือ เรื่องเพิ่มสถานีให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นและลดอัตราค่าโดยสาร จากการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้พบว่า กลุ่มคนทำงานผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีระดับการศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกันและระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนกลุ่มคนทำงานผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเฉพาะด้านการให้บริการของพนักงานเท่านั้นที่แตกต่างกัน และตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนการใช้บริการด้านค่าบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับกลุ่มคนทำงานผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่มีเพศต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ณพล ธนาวัชรากุล (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล พบว่าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นในการบริการมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมมากที่สุด ส่วนด้านภาพลักษณ์มีความคาดหวังโดยเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีการรับรู้ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมมากที่สุด และด้านความรับผิดชอบในการให้บริการมีการรับรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในภาพรวมต่ำที่สุด ความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร เกิดความแตกต่างกันในทุกด้าน โดยผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในการบริการ เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์แล้วพบว่า ผู้ใช้บริการทุกประเภทลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร เกิดความแตกต่างกันในทุกด้าน โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในการบริการ จึงกล่าวได้ว่า ผู้ใช้บริการทุกลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความเห็นว่ารถไฟฟ้ามหานคร ไม่มีคุณภาพในการบริการ เว้นแต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ซึ่งในภาพรวมไม่เกิดความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร เมื่อทำการประเมินคุณภาพ การบริการตามกระบวนการของคานโงพบว่า การที่พนักงานรถไฟฟ้ามหานคร มีการแต่งกายที่ดูสะอาดเรียบร้อยทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุด และการที่มีการจัดให้มีการตรวจสอบสัมภาระของผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการในสถานีรถไฟฟ้ามหานครทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด ในทางตรงกันข้าม การที่มีการดูแลความสะอาดภายในสถานีและภายในรถไฟฟ้า หากไม่มีการดำเนินการในส่วนนี้หรือมีการดำเนินการที่ไม่ดีเท่าที่ควรจะทำให้ความพึงพอใจลดลงมากที่สุด และการที่มีห้างร้านเข้ามาเปิดให้บริการภายในสถานี หากไม่มีการบริการในส่วนนี้จะทำให้ความพึงพอใจลดลงน้อยที่สุด

Nickel. 2554. ศึกษาเรื่อง ทำไมโครงการรถไฟฟ้าด่วนอากาศยานบางโครงการถึงได้รับการก่อสร้าง แต่บางโครงการไม่ได้รับการก่อสร้าง (Why some Airport Rail Links get built and others do not) วิทยานิพนธ์ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ (Empirical Study) มีจุดประสงค์เพื่อทำความเข้าใจโครงการรถไฟฟ้าด่วนอากาศยานทั่วโลกในแง่มุมต่าง ๆ ผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาโครงการรถไฟฟ้าด่วนอากาศยาน 13 โครงการ แบ่งเป็นกรณีศึกษาเชิงลึก 5 โครงการ ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง (Hong Kong International Airport) ท่าอากาศยานนานาชาตินาริตะ (Narita International Airport) ท่าอากาศยานลอนดอนฮีทโธรว์ (London Heathrow Airport) ท่าอากาศยานนานาชาติโอแฮร์ (O'Hare International Airport) ท่าอากาศยานนานาชาติปารีส-ชาร์ล เดอ โกล (Aéroport Paris-Charles de Gaulle) และอีก 8 กรณีศึกษาย่อย ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติกัวลาลัมเปอร์ (Kuala Lumpur International Airport) ท่าอากาศยานนานาชาติอินชอน (Incheon International Airport) ท่าอากาศยานนานาชาติเซี่ยงไฮ้ผู่ตง (Shanghai Pudong International Airport) ท่าอากาศยานนานาชาติปักกิ่ง (Beijing Capital International Airport) ท่าอากาศยานเลโอนาร์โด ดา วินชี ฟิอุมิชีโน (Fiumicino – Aeroporto Internazionale Leonardo da Vinci) ท่าอากาศยานนานาชาติอิสตันบูล อตาเติร์ก (Istanbul Ataturk International Airport) และท่าอากาศยานนานาชาติมิวนิก (Munich Franz Josef Strauss International Airport) จากการศึกษา ระบบขนส่งมวลชนในสหรัฐฯ และสหราชอาณาจักร พบว่าสาเหตุที่ทำให้โครงการระบบขนส่งมวลชนต่าง ๆ ไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากมีการประเมินผลตอบแทนจากโครงการสูงเกินไป เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้แก่ การคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารที่สูงเกินความเป็นจริงและค่าก่อสร้างที่ต่ำกว่าความเป็นจริง (Flyvbjerg, 2009) ส่วนสาเหตุที่โครงการรถไฟฟ้าควนอากาศยานจะมีบทบาทสำคัญในอนาคตก็คือ ความสามารถในการขนส่งผู้โดยสารคราวละมาก ๆ มีการปล่อยมลภาวะต่ำ มีเสียงรบกวนน้อย ปลอดภัย และประหยัดพลังงานกว่าการขนส่งทางถนน (Yeung, 2008) ท้ายที่สุด แม้จะพบว่าโครงการรถไฟฟ้าควนอากาศยานหลาย ๆ โครงการค่อนข้างประสบความสำเร็จ แต่สิ่งที่ควรคำนึงถึงด้วยก็คือ การแข่งขันจากระบบขนส่งทางรถยนต์ เนื่องจากมีต้นทุนที่ต่ำกว่า มีความยืดหยุ่นในการให้บริการมากกว่า มีราคาถูกลงและมีเส้นทางครอบคลุมกว่า ทั้งนี้ความสำเร็จของโครงการรถไฟฟ้าควนอากาศยานจะผันแปรกับระยะทางจากท่าอากาศยาน – ใจกลางเมืองและผูกพันกับค่าโดยสารระบบขนส่งทางถนน (Ming, 2001)

วิรุทธ วัฒนธรรม และคณะ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง จากการสำรวจโดยการตอบแบบสอบถามจำนวน 1,000 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท มีจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปทำธุระส่วนตัวและมีจุดประสงค์ที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพราะความประหยัดเวลา สะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ผ่านความสัมพันธ์แบบการถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีดังต่อไปนี้ อันดับที่ 1 ผู้โดยสารที่เดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิโดยรถประจำทางสาธารณะจะส่งผลให้เปลี่ยนมาเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มขึ้น 101.591 เท่า หมายความว่า จำนวนผู้โดยสารที่เดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิโดยรถประจำทางสาธารณะ ในปัจจุบันเท่ากับ 149 คน ในอนาคต 5 ปีข้างหน้า จำนวนผู้โดยสารจะเพิ่มขึ้น 15,137 คน เนื่องจาก ประหยัดเวลา สะดวก รวดเร็วในการเดินทางมีคุณภาพ และความปลอดภัยในการเดินทาง มีการให้บริการในเส้นทางที่ต้องการราคาค่าโดยสารที่ใกล้เคียงกับรถประจำทางสาธารณะ อันดับที่ 2 ผู้โดยสารที่เดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิโดยรถไฟฟ้าบีทีเอส จะส่งผลให้เปลี่ยนมาเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพิ่มขึ้น 18.520 เท่า หมายความว่า จำนวนผู้โดยสารที่เดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิโดยรถไฟฟ้าบีทีเอส ในปัจจุบันเท่ากับ 143 คน ในอนาคต 5 ปีข้างหน้าจำนวนผู้โดยสารจะ เพิ่มขึ้น 2,648 คน เนื่องจาก ประหยัดเวลา สะดวก รวดเร็วในการเดินทาง มีการให้บริการในเส้นทางที่ต้องการ อันดับที่ 3 ผู้โดยสารที่เดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิโดยรถไฟฟ้าใต้ดินจะส่งผลให้เปลี่ยนมาเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มขึ้น 9.600 เท่า หมายความว่าจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน ในปัจจุบันเท่ากับเพิ่มขึ้น 758 คน เนื่องจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่ใช่อุปกรณ์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประหยัดเวลา สะดวก รวดเร็วในการเดินทาง อันดับ 4 มีการให้บริการในเส้นทางที่ต้องการจะส่งผลให้เปลี่ยนมาเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มขึ้น 8.469 เท่า หมายความว่า จำนวนผู้โดยสารที่เดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิโดยรถยนต์ส่วนตัวในปัจจุบันเท่ากับ 459 คน ในอนาคต 5 ปีข้างหน้า จำนวนผู้โดยสารจะเพิ่มขึ้น 3,887 คน อันเนื่องมาจากการประหยัดเวลา ความสะดวก รวดเร็วในการเดินทาง คุณภาพ และความปลอดภัยในการเดินทาง มีการให้บริการในเส้นทางที่ต้องการ ไม่มีปัญหาทางด้านที่จอดรถ ประหยัดรายจ่ายจากการเดินทาง อันดับ 5 ผู้โดยสารที่เดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิโดยรถแท็กซี่จะส่งผลให้เปลี่ยนมาเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพิ่มขึ้น 8.400 เท่า หมายความว่าจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิโดยรถแท็กซี่ในปัจจุบันเท่ากับ 785 คน ในอนาคต 5 ปีข้างหน้า จำนวนผู้โดยสารจะเพิ่มขึ้น 6,594 คน เนื่องมาจากการประหยัดเวลา ความสะดวก รวดเร็วในการเดินทาง คุณภาพ และความปลอดภัยในการเดินทาง มีการให้บริการในเส้นทางที่ต้องการ ประหยัดรายจ่ายจากการเดินทาง

2.7 วิธีดำเนินการวิจัย

2.7.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้แบ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ให้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซีดีไลน์
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) หมายถึง ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งได้ทำการรวบรวมมาจากการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ผู้บริหารรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยาน สถานีลาดกระบัง ไปจนถึงหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยเลือกเก็บข้อมูลในพื้นที่อาคารผู้โดยสารรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซีดีไลน์

2.7.3 ประชากรและขนาดตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) เนื่องจากไม่ทราบขนาดที่แท้จริงของประชากรและคาดว่าประชากรมีขนาดใหญ่ เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้ศึกษาจึงได้ใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าจำนวนประชากร ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2542)

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

N = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่น โดยกำหนดที่ร้อยละ 99 ($\alpha = 0.01$)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ โดยกำหนดที่ร้อยละ 1

จะได้

$$n = \frac{3.8416^2 \cdot 1}{0.01}$$

$$n = 384$$

ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 384 คน

2.7.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สถานีรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งหมด 8 สถานี ได้แก่ สถานีพญาไท สถานีราชปรารภ สถานีมักกะสัน สถานีรามคำแหง สถานีหัวหมาก สถานีบ้านทับช้าง สถานีลาดกระบังและสถานีสุวรรณภูมิ โดยจะจัดเก็บข้อมูลแบบโควต้า (Quota Sampling) จำนวนสถานีละ 48 ตัวอย่าง และในแต่ละสถานีจะทำการสุ่มเลือกแบบสะดวก (Convenient Sampling) เพื่อให้ได้ตัวบุคคล ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 384 คน โดยผู้จัดทำได้ทำตารางการจัดเก็บข้อมูลแบบโควต้าจำแนกตามสถานี ดังตารางที่ 2.1

2.7.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมผู้บริโภค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 การจัดเก็บข้อมูลแบบ โควต้าจำแนกตามสถานี

สถานี	ร้อยละ	คน
พญาไท	12.50	48
ราชปรารภ	12.50	48
มักกะสัน	12.50	48
รามคำแหง	12.50	48
หัวหมาก	12.50	48
บ้านทับช้าง	12.50	48
ลาดกระบัง	12.50	48
สุวรรณภูมิ	12.50	48
รวม	100.00	384

2. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือกระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีคะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	หมายถึง	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	หมายถึง	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	หมายถึง	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	หมายถึง	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	หมายถึง	1	คะแนน

การให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้น ได้ใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{ข้อมูลที่มีคะแนนสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจะได้คะแนนเฉลี่ยแต่ละชั้นห่างกัน 0.8 ซึ่งสามารถแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถามได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

3. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square Test)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.1 ประวัติรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตามที่รัฐบาลได้ดำเนินการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 ด้วยจุดประสงค์เพื่อเป็นประตูในการเดินทางเข้าสู่ประเทศไทยและเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางอากาศในภูมิภาค ที่มีขีดความสามารถในการให้บริการทัดเทียมกับสนามบินนานาชาติชั้นนำของโลก ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงเห็นควรให้มีระบบรถไฟฟ้าเชื่อมระหว่างพื้นที่ใจกลางเมืองของกรุงเทพมหานครกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่จะมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้สามารถเดินทางได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ตรงต่อเวลาและมีความเชื่อถือได้

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริการการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (กทภ.) ครั้งที่ 3/2546 เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 ให้ การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาทำการศึกษาค้นคว้าความเหมาะสมในการลงทุนของโครงการและเสนอแนะรูปแบบในการให้เอกชนร่วมลงทุน โครงการรถไฟฟ้า สายพญาไท-มักกะสัน-สนามบินสุวรรณภูมิ ในวงเงินค่าจ้าง 20 ล้านบาท โดยเริ่มดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2546 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จใน 120 วัน คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริการการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (กทภ.) ครั้งที่ 4/2546 เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2546 ให้การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาทำการออกแบบรายละเอียดทางวิศวกรรมโครงการรถไฟฟ้า สายพญาไท-มักกะสัน-สนามบินสุวรรณภูมิ ในวงเงินค่าจ้าง 291 ล้านบาท โดยเริ่มดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จใน 240 วัน คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2547 อนุมัติให้การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ดำเนินการก่อสร้างโครงการ ระบบขนส่งทางรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ในวงเงินรวม 30,000 ล้านบาท โดยรวมมูลค่าการก่อสร้างอุโมงค์ในตัวอาคารผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวนเงิน 4,082.973 ล้านบาท โดยจะคืนให้แก่ บริษัทท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด (บพท.) ซึ่งเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างล่วงหน้าไปก่อน เพื่อให้งานก่อสร้างอาคารผู้โดยสารสนามบินดำเนินต่อไปได้ (รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท จำกัด. 2013)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 รูปแบบการให้บริการและส่วนบริการ

โครงการระบบขนส่งทางรถไฟไฟฟ้าเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานในเมือง (Suvarnabhumi Airport Rail Link and City Air Terminal) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริการรับ - ส่งผู้โดยสารภายในเมืองที่จะเดินทางไปยังท่าอากาศยาน ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และความคล่องตัว ระบบรถไฟไฟฟ้าให้บริการด้วยความเร็ว 160 กม./ชม. วิ่งบนทางยกระดับเทียบทางรถไฟสายตะวันออกเป็นระยะทางประมาณ 28 กม. มีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารได้จำนวน 14,000 ถึง 50,000 คน ต่อวัน ต่อทิศทาง (Wikipedia. 2013)

3.3 การจัดระบบเดินรถ

ระบบรถไฟไฟฟ้าเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายเอ็กสเพรสไลน์ (Suvarnabhumi Airport Rail Link, Express Line) เป็นระบบรถไฟฟ้ายกระดับเชื่อมระหว่างสถานีรับส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานในเมือง (City Air Terminal - CAT) ซึ่งตั้งอยู่ที่มักกะสันและปลายทางที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจะจอดรับส่งผู้โดยสารเฉพาะสถานีต้นทางและปลายทางเท่านั้น มีระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางจากสถานีต้นทางถึงสถานีปลายทางไม่เกิน 15 นาที มีจำนวน 4 ขบวน ๆ ละ 4 ตู้โดยสาร ระบบรถไฟไฟฟ้าเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตีไลน์ (Suvarnabhumi Airport Rail Link, City Line) เป็นระบบรถไฟฟ้ายกระดับที่บริการควบคู่กับรถไฟไฟฟ้าเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายเอ็กสเพรสไลน์ ให้บริการระหว่างสถานีพญาไท ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อกับระบบรถไฟฟ้ายกระดับที่เอสและสถานีปลายทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจะจอดรับส่งผู้โดยสารตามสถานีปลายทางอีก 6 สถานี ซึ่งรวมถึงสถานีรับส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานในเมืองด้วย มีระยะทางประมาณ 28 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางจากต้นทางถึงปลายทางไม่เกิน 30 นาที จำนวน 5 ขบวน ๆ ละ 3 ตู้โดยสาร (สถาบันอนาคตไทยศึกษา. 2556)

3.4 ระบบของทางและอาคารสถานี

ระบบของทางและอาคารสถานีเป็นรูปแบบทางรถไฟยกระดับและอาคารสถานีเกือบทั้งหมดสูงประมาณ 22 เมตร ยกเว้นช่วงก่อนเข้าสู่สถานีสุวรรณภูมิ จะเป็นทางวิ่งระดับพื้นดินและจะลดระดับลงสู่ใต้ดินที่สถานีสุวรรณภูมิ โดยใช้รางระบบ Standard Gauge ขนาดความกว้าง 1.435 เมตร กำหนดความเร็วของตัวรถ 160 กิโลเมตรต่อชั่วโมง (นิตยสาร Megazy. 2012)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 แนวเส้นทาง

รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีแนวเส้นทาง ดังต่อไปนี้

1. สถานีพญาไท อยู่ทางฝั่งตะวันออกของถนนพญาไท เชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สถานีพญาไท
2. สถานีราชปรารภ อยู่บนถนนราชปรารภตัดกับถนนนิคมมักกะสัน ใกล้กับประตูน้ำ
3. สถานีมักกะสัน (สถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง) อยู่บริเวณสถานีมักกะสัน ปัจจุบันมีอาคารสถานีบริการเช็คอินแอนด์เตอร์ ผู้โดยสารสามารถเช็คอินและโหลดสัมภาระ ซึ่งรถไฟฟ้าจะส่งต่อไปยังสายการบินต่าง ๆ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ มีที่จอดรถยนต์รวมประมาณ 300 คัน รถจักรยานยนต์ 100 คัน พร้อมจุดจอดรถบัส รถแท็กซี่และสามารถเดินเชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินเพชรบุรีผ่านทางเดินยกระดับ (Sky Walk) ได้
4. สถานีรามคำแหง อยู่ติดกับถนนรามคำแหงบริเวณสี่แยกคลองตัน ใกล้กับมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ สนามกีฬาราชมิ่งมงคลกีฬาสถาน
5. สถานีหัวหมาก อยู่ทางทิศเหนือของถนนศรีนครินทร์และสถานีรถไฟหัวหมาก ใกล้กับสี่แยกพัฒนาการและทางหลวงพิเศษกรุงเทพฯ-ชลบุรี (มอเตอร์เวย์)
6. สถานีบ้านทับช้าง ตั้งอยู่ทางด้านทิศเหนือของสถานีรถไฟบ้านทับช้างในปัจจุบัน ใกล้กับถนนวงแหวนรอบนอกด้านตะวันออกและทางหลวงพิเศษกรุงเทพฯ-ชลบุรี (มอเตอร์เวย์)
7. สถานีลาดกระบัง อยู่ติดกับถนนร่มเกล้า ใกล้กับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และอยู่ทางทิศเหนือของสถานีรถไฟลาดกระบังในปัจจุบัน
8. สถานีสุวรรณภูมิ อยู่ใต้อาคารผู้โดยสารภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถผ่านเข้า - ออกได้ จากทางอาคารผู้โดยสารและมีทางเชื่อมต่อกับโรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิ (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. 2012)

3.6 ขอบเขตงานก่อสร้างของโครงการ

ในการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีขอบเขตการก่อสร้าง ดังต่อไปนี้ (สมาคมวิศวกรรมไทย. 2011)

1. ขอบเขตงานก่อสร้างของโครงการงานโยธาและงานโครงสร้าง ประกอบด้วย
 1. โครงสร้างทางยกระดับ
 2. สถานียกระดับ 7 แห่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สถานีใต้ดิน (งานสถาปัตยกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวก)
 4. อาคารสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (CAT)
 5. โครงสร้างรองรับย่านจอดสับเปลี่ยนรถ
 6. โรงซ่อมบำรุงและศูนย์ควบคุมการเดินรถ
 7. สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร เช่น บันไดเลื่อน ลิฟท์ ฯลฯ
 8. งานถนนและปรับปรุงพื้นที่ต่อเชื่อม
2. งานระบบรางและงานระบบไฟฟ้า-เครื่องกล
1. ระบบรางรถไฟ/แนวราง (Trackwork/Alignment)
 2. ระบบอาณัติสัญญาณและระบบควบคุมการเดินรถ (Signaling and Train Control)
 3. ระบบโทรคมนาคม (Communication)
 4. ระบบจ่ายกำลังขับเคลื่อนด้วยพลังไฟฟ้า (Electrification)
 5. ระบบจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ (Automatic Fare Collection)
 6. ระบบชานชาลาประตูอัตโนมัติ (Platform Screen Door)
 7. อุปกรณ์ซ่อมบำรุงรักษาในโรงซ่อมบำรุง (Depot and Workshop Equipment)
 8. ระบบการตรวจบัตรโดยสารและระบบขนถ่ายกระเป๋า (Check-in Facilities and Baggage Handling System)
3. งานจัดหาผู้รถโดยสารไฟฟ้า
1. รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายเอ็กเพรส จำนวน 16 ตู้ (Suvarnabhumi Airport Rail Line, Express Line)
 2. รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ จำนวน 15 ตู้ (Suvarnabhumi Airport Rail Link, City Line)

3.7 ผู้รับสัมปทานการก่อสร้าง

การก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีบริษัทที่เกี่ยวข้อง 2 ประเภท คือ กลุ่มบริษัทผู้รับจ้างก่อสร้าง และกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาและควบคุมงาน ดังนี้ (การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2549)

1. ผู้รับจ้างก่อสร้าง

การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ลงนามทำสัญญาจ้างก่อสร้าง ตามสัญญาเลขที่ รฟท.ทก.1/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กส1/2548 ลงวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2548 โดยมีราคาค่าจ้างในการก่อสร้างเป็นเงินจำนวน 25,907,000,000.-บาท ได้แก่

1. บริษัท บี กริม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
2. บริษัท B. Grimm MBM Hong Kong จำกัด
3. บริษัท Siemens Aktiengesellschaft จำกัด
4. บริษัท ซีเมนต์ จำกัด
5. บริษัท ซิโน-ไทย เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

2. บริษัทที่ปรึกษาและควบคุมงาน

การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการคัดเลือกกว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาและควบคุมงานก่อสร้าง ตามสัญญาเลขที่ รพท.ทก.1/ทปย/1/2548 ลงวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ.2548 ได้แก่

1. บริษัท เอเชียน เอ็นจิเนียริ่ง คอนซัลแตนท์ จำกัด
2. บริษัท ไทยเอ็นจิเนียริ่ง คอนซัลแตนท์ จำกัด
3. บริษัท แปซิฟิก คอนซัลแตนท์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
4. บริษัท โชติจินดา มูเชล คอนซัลแตนท์ จำกัด
5. บริษัท DE-Consult Deutsche Eisenbahn - Consulting จำกัด
6. บริษัท วิสิทธิ์ เอ็นจิเนียริ่ง คอนซัลแตนท์ จำกัด
7. บริษัท ดีไซน์ คอนเซป จำกัด

3.8 สัญญาจ้างการก่อสร้าง

สัญญาจ้างการก่อสร้างเป็นแบบ Maximum Guarantee Price หมายถึงจำนวนเงินค่าจ้างในการก่อสร้าง โดยครอบคลุมงานทั้งหมด ตามแบบรายละเอียดและข้อกำหนดทางเทคนิค จะมีจำนวนปริมาณมากหรือน้อยอย่างไร ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบตามราคาในสัญญาจ้างก่อสร้าง โดยผู้รับจ้างจะเป็นผู้เสนอหาแหล่งเงินกู้เอง ซึ่งการรถไฟแห่งประเทศไทยจะเป็นผู้ออกหนังสือยินยอมจ่ายค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามเนื้องานที่ก่อสร้างจริง ใให้กับผู้รับจ้างนำไปเบิกเงินจากธนาคารที่กำหนดไว้ และการรถไฟแห่งประเทศไทยจะเป็นผู้รับภาระค่าดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นเองตามสัญญากำหนดใช้อัตราดอกเบี้ยแบบลอยตัวที่อัตราร้อยละ MLR-2 ต่อปี ตามอัตราเฉลี่ยที่กำหนดโดยสำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าธรรมเนียมทางการเงินรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,666,214,700.- บาท โดยแบ่งเป็น (จรวยพร. 2553)

1. ค่าธรรมเนียมในการจัดการทางการเงิน เป็นเงิน 1,557,210,000.- บาท ซึ่งประโยชน์ด้านการค้า
 แม้ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% เป็นเงิน 109,004,700.- บาท

3.9 ภาพรวมโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สนามบินสุวรรณภูมิ คือ สนามบินนานาชาติที่ใหญ่และครบวงจรที่สุดในประเทศไทย เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 มีจุดประสงค์ในการก่อสร้าง เพื่อให้สนามบินสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในอาเซียน และมีความสามารถในการให้บริการเทียบท่าสนามบินนานาชาติชั้นนำในต่างประเทศ ดังนั้น เพื่อให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิบรรลุการเป็นท่าอากาศยานระดับโลก คณะรัฐบาลจึงได้ริเริ่มการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขึ้นเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดความซับซ้อนในการเดินทางแก่ผู้โดยสาร โดยโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ ในวันที่ 23 สิงหาคม ค.ศ. 2010 ก่อนหน้านั้น โครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริหารโดยการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ซึ่งพบปัญหาในระบบดำเนินการมากมาย ดังนั้น ใน ค.ศ. 2012 การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยจึงได้ดำเนินการจัดตั้งบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท จำกัด ขึ้นมา

ในปี พ.ศ. 2555 วรเมศน์ วิเชียรแสน (Vichiensan, 2012) ได้ใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารจากสถานีต่าง ๆ ยกเว้น สถานีสุวรรณภูมิ จำนวน 6,100 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่นิยมเดินทางด้วยรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชัตเติลไลน์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและนักศึกษามหาวิทยาลัย มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนมากกว่า 35,000 บาท/เดือน มีจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปสถานที่ทำงานและกลับที่พักอาศัย ผู้โดยสารส่วนมากนิยมเดินเท้ามายังสถานี (25.35%) ขับรถยนต์ส่วนบุคคล (15.64%) โดยสารรถโดยสารสาธารณะ (15.02%) และใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน/รถไฟฟ้าบีทีเอส (12.63%) และหลังจากออกจากสถานี ผู้โดยสารส่วนมากนิยมเดินเท้าไปยังจุดหมายปลายทาง (38.63%) โดยสารรถไฟฟ้าใต้ดิน/รถไฟฟ้าบีทีเอส (23.94%) ใช้บริการรถแท็กซี่ (9.14%) ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ (8.56%) และขับจักรยานยนต์ส่วนบุคคล (6.97%) ซึ่งจะเห็นว่ารถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่ได้ทำหน้าที่เพียงขนส่งผู้โดยสารเท่านั้น แต่ยังทำหน้าที่เชื่อมโยงผู้โดยสารเข้ากับระบบขนส่งมวลชนระบบอื่นด้วย (ดังตารางที่ 3.1)

ในปัจจุบันรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่สามารถทำกำไรได้เพราะจำนวนผู้โดยสารจริงน้อยกว่าที่คาดการณ์เอาไว้ จากรายงานของสำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (OTP, 2012) ใน พ.ศ. 2549 พบว่า มีการคาดการณ์จำนวนผู้โดยสารที่เดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายเอ็กเพรสไลน์และชัตเติลไลน์ ที่ 27,600 คน และ 130,600 คน แต่มีตัวเลขผู้ใช้งานจริงในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2555 เพียง 23,44 คน และ 36,844 คน (ตารางที่ 3.2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 ปริมาณผู้โดยสารรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2555

สถานี	สายชัตเติลไลน์		สายเอ็กเพรส	
	รายเดือน	รายวัน	รายเดือน	รายวัน
สถานีพญาไท	291,114	9,391	23,713	765
สถานีราชปรารภ	93,168	3,005	-	-
สถานีมักกะสัน	104,564	3,373	6,386	206
สถานีรามคำแหง	109,686	3,538	-	-
สถานีหัวหมาก	121,331	3,914	-	-
สถานีบ้านทับช้าง	42,670	1,376	-	-
สถานีลาดกระบัง	175,702	5,568	-	-
สถานีสุวรรณภูมิ	203,914	6,578	42,578	1,373

ที่มา: Leopairojna, S. et. al. 2013

ตารางที่ 3.1 วิธีการเดินทางเข้าและออกสถานีรถไฟฟ้าบ้านทับช้าง

วิธีการ	ขาเข้า (เปอร์เซ็นต์)	ขาออก (เปอร์เซ็นต์)
เดิน	25.35	38.63
รถยนต์ส่วนบุคคล	15.64	6.97
รถโดยสารสาธารณะ	15.02	8.56
รถไฟฟ้าบีทีเอส/รถไฟฟ้าใต้ดิน	12.63	23.94
รถแท็กซี่	12.08	9.14
วินมอเตอร์ไซด์	9.03	5.70
มอเตอร์ไซด์ส่วนบุคคล	1.90	0.88
รถตุ๊กตุ๊ก	1.13	1.93
รถตู้โดยสาร	1.10	0.89
จักรยาน	0.52	0.21
รถไฟสายตะวันออก	0.13	0.12
อื่นๆ	5.47	3.04

ที่มา: Leopairojna, S. et. al. 2013

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ชุด และได้นำเสนอผลการศึกษาเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีผลการศึกษาดังนี้

4.1.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	217	56.50
ชาย	167	43.50
รวม	384	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.60 ซึ่งเป็นวัยเรียน รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.20 ซึ่งเป็นวัยทำงาน และอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	53	13.80
15 – 24 ปี	179	46.60
25 – 34 ปี	93	24.20
35 – 50 ปี	43	11.20
มากกว่า 50 ปี	16	4.20
รวม	384	100.00

4.1.3 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	150	39.10
ปริญญาตรี	209	54.40
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.50
รวม	384	100.00

4.1.4 อาชีพ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 140 คน ร้อยละ 36.40 และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 (ตารางที่ 4.4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และมีรายได้ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	165	43.00
พนักงานบริษัทเอกชน	140	36.40
ธุรกิจส่วนตัว	48	12.50
ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	6.00
แม่บ้าน พ่อบ้าน	8	2.10
รวม	384	100.00

ตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	191	49.70
15,001 - 20,000 บาท	119	31.00
20,001 - 25,000 บาท	40	10.40
25,001 - 30,000 บาท	18	4.70
มากกว่า 30,000 บาท	16	4.20
รวม	384	100.00

4.2 พฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์

การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ โดยแบ่งเป็น ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการมากที่สุด วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วิธีเดินทางมายังสถานี วิธีการชำระค่าโดยสาร และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันในการเดินทาง ดังนี้

4.2.1 ความถี่ในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการระหว่าง 1 - 4 ครั้ง เอกสารนี้เป็นเอกสารทบทวนเวลาสำหรับการเขียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ดูเห็นหน้าเอกสารฉบับนี้เป็นการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อสัปดาห์ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาคือมีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 และมีความถี่ในการใช้บริการ 5-8 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์	129	33.60
1 - 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์	142	37.00
5 - 8 ครั้ง ต่อสัปดาห์	76	19.0
9 - 12 ครั้ง ต่อสัปดาห์	24	6.25
มากกว่า 12 ครั้ง ต่อสัปดาห์	13	3.35
รวม	384	100.00

4.2.2 ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการในเวลาระหว่าง 6.00 - 9.00 น. จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือ เวลาระหว่าง 12.01 - 15.00 น. จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และเวลาระหว่าง 9.01-12.00 น จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด

ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
6.00 - 9.00 น.	121	31.50
9.01 - 12.00 น.	84	21.90
12.01 - 15.00 น.	86	22.40
15.01 - 18.00 น.	46	12.00
18.01 - 21.00 น.	40	10.40
21.01 - 24.00 น.	7	1.80
รวม	384	100.00

4.2.3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการใช้บริการเพื่อเดินทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไปทำงาน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 รองลงมา คือ เดินทางไปสถาบันการศึกษา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และไปเที่ยว จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ไปทำงาน	129	33.60
ไปสถาบันการศึกษา	86	22.40
ไปเที่ยว	81	21.10
ไปซื้อของตามห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ	44	11.50
สนามบินสุวรรณภูมิ	27	7.00
กลับที่พัก	17	4.40
รวม	384	100.00

4.2.4 วิธีการเดินทางมายังสถานี

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางมายังสถานีด้วยการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 รองลงมาคือ ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และใช้บริการมอเตอร์ไซค์รับจ้าง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.02 (ตารางที่ 4.9)

4.2.5 วิธีการชำระค่าโดยสาร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชำระค่าโดยสารด้วยเหรียญโดยสารจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 รองลงมาคือ บัตรเติมเงินสำหรับบุคคลทั่วไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และบัตรเติมเงินสำหรับนักเรียน 71 คน จำนวน คิดเป็นร้อยละ 18.50 (ตารางที่ 4.10)

4.2.6 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อวัน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันระหว่าง 31 - 45 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมาคือ ระหว่าง 26 - 30 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 และระหว่าง 15 - 25 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 (ตารางที่ 4.11)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการเดินทางมายังสถานี

วิธีการเดินทางมายังสถานี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถโดยสารประจำทาง	126	32.81
รถยนต์ส่วนบุคคล	79	20.60
มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	50	13.02
BTS/MRT	40	10.40
รถสองแถว	32	8.33
เดิน	20	5.21
รถแท็กซี่	17	4.42
จักรยาน	13	3.39
รถไฟธรรมดา	7	1.82
รวม	384	100.00

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการชำระค่าโดยสาร

วิธีการชำระค่าโดยสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหรียญโดยสาร	241	62.80
บัตรเติมเงินสำหรับบุคคลทั่วไป	72	18.70
บัตรเติมเงินสำหรับนักเรียน	71	18.50
รวม	384	100.00

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันในการเดินทาง

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันในการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 16 บาท	7	1.80
ระหว่าง 15 - 25 บาท	56	14.60
ระหว่าง 26 - 30 บาท	147	38.30
ระหว่าง 31 - 45 บาท	174	45.30
รวม	384	100.00

4.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์ โดยแบ่งตามส่วนประสมทางการตลาด ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ดังนี้

4.3.1 ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกด้าน ได้แก่ ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย ด้านพนักงานให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้น ด้านกระบวนการ (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.99	มาก
ด้านพนักงานให้บริการ	3.97	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.92	มาก
ด้านราคา	3.81	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.59	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์	3.42	มาก
ด้านกระบวนการ	3.24	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	มาก

4.3.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์ ด้านผลิตภัณฑ์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับด้านความสะดวกในการเดินทางและด้านความปลอดภัยในการเดินทาง และมีความพอใจในระดับปานกลาง สำหรับด้านความเร็วในการเดินทางด้วยค่าเฉลี่ย 3.72, 3.63 และ 2.93 (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีใต้ไลน์ ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความปลอดภัยในการเดินทาง	3.72	มาก
ความเร็วในการเดินทาง	3.63	มาก
ความสะดวกในการเดินทาง	2.93	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42	มาก

4.3.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีใต้ไลน์ ด้านราคา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับด้านความเหมาะสมของค่าโดยสารเปรียบเทียบกับระยะทางและด้านราคาค่าโดยสารในปัจจุบัน (15 – 45 บาท) ด้วยค่าเฉลี่ย 3.98 และ 3.65 (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีใต้ไลน์ ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมของค่าโดยสารเปรียบเทียบกับระยะทาง	3.98	มาก
ราคาค่าโดยสารในปัจจุบัน (15 – 45 บาท)	3.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81	มาก

4.3.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีใต้ไลน์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดสำหรับด้านประสิทธิภาพของประตูเข้า-ออกอัตโนมัติและด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.99 (ตารางที่ 4.15)

4.3.5 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีใต้ไลน์ ด้านการส่งเสริมการตลาด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านส่วนลดสำหรับนักเรียนและผู้สูงอายุ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.98, 3.93 และ 3.86 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่จำหน่าย เหรียญโดยสาร	4.00	มาก
ประสิทธิภาพของเครื่องออกตั๋วอัตโนมัติ	3.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99	มาก

ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์
ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การโฆษณาประชาสัมพันธ์	3.98	มาก
การส่งเสริมการขาย	3.93	มาก
ส่วนลดสำหรับนักเรียนและผู้สูงอายุ	3.86	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	มาก

4.3.6 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์
ด้านพนักงานให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านพนักงานให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับทุกรายการ ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้านการแก้ปัญหาได้เร็วเมื่อเกิดข้อผิดพลาด และด้านการแต่งกาย ด้วยค่าเฉลี่ย 4.17, 4.14, 3.86 และ 3.74 (ตารางที่ 4.17)

4.3.7 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์
ด้านกระบวนการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจระดับมากสำหรับด้านความตรงต่อเวลาและด้านระยะเวลาให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(06.00 – 24.00 น.) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางสำหรับด้านความถี่ของขบวนรถ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.66, 3.52 และ 2.55 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ ด้านพนักงานให้บริการ

ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การใช้ภาษาต่างประเทศ	4.17	มาก
ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.14	มาก
การแต่งกาย	3.86	มาก
การแก้ปัญหาได้เร็วเมื่อเกิดข้อผิดพลาด	3.74	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	มาก

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ ด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความตรงต่อเวลา	3.66	มาก
ระยะเวลาให้บริการ (06.00 – 24.00 น.)	3.52	มาก
ความถี่ของขบวนรถ	2.55	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24	มาก

4.3.8 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกรายการ ได้แก่ ด้านความสะอาดภายใน และบริเวณโดยรอบสถานี ด้านแสงสว่างภายในสถานี ด้านความกว้างของขบวนโดยสาร ด้านประสิทธิภาพของประตูเข้า-ออก อัตโนมัติ ด้านมี จุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้แก่ รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟฟ้าบีทีเอส และด้านระยะทางจากสถานีไปยังที่ทำงาน ศูนย์การค้า สถาบันการศึกษาทุกวัน ด้านจำนวนตู้โดยสาร ต่อรถไฟฟ้า 1 ขบวน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.99, 3.96, 3.90, 3.88, 3.55, 3.35 และ 2.53 (ตารางที่ 4.19)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสะอาดภายในและบริเวณโดยรอบสถานี	3.99	มาก
แสงสว่างภายในสถานี	3.96	มาก
ความกว้างของขบวนโดยสาร	3.90	มาก
ประสิทธิภาพของประตูเข้า – ออก อัตโนมัติ	3.88	มาก
มีจุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้แก่ รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟฟ้าบีทีเอส	3.55	มาก
ระยะทางจากสถานีไปยังที่ทำงาน ศูนย์การค้า สถานบันการศึกษา	3.35	มาก
จำนวนผู้โดยสารต่อรถไฟฟ้า 1 ขบวน	2.53	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	มาก

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการสำรวจผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์ได้ข้อมูลทั้งสิ้น 384 คน ได้นำผลการศึกษาที่ได้มาทดสอบสมมติฐานถึงปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วิธีการเดินทางมายังสถานี วิธีการชำระค่าโดยสาร และค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อวัน

H_0 = ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์

H_1 = ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์

วิธีการทดสอบที่ใช้ คือ สถิติไคสแควร์ (Chi-square tests) ที่ความเชื่อมั่น 99 % หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยหากมีความน่าจะเป็นของนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

4.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานพบว่า

เพศ มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ วิธีการเดินทางมายังสถานีและวิธีการชำระค่าโดยสาร (ตารางที่ 4.20)

อายุมีความสัมพันธ์กับทุกด้าน ยกเว้นวัตถุประสงค์ในการเดินทางมายังสถานี (ตารางที่ 4.20)

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับเกือบทุกด้าน ยกเว้นวิธีการเดินทางมายังสถานีและวิธีการชำระค่าโดยสาร (ตารางที่ 4.20)

อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับด้านใดเลย (ตารางที่ 4.20)

รายได้ มีความสัมพันธ์เฉพาะด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อวัน (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์

พฤติกรรม การใช้บริการ	ปัจจัยส่วนบุคคล									
	เพศ	χ^2	อายุ	χ^2	ระดับ การศึกษา	χ^2	อาชีพ	χ^2	รายได้	χ^2
ความถี่ใน การใช้บริการ	0.39	4.09	0.00*	127.5	0.00*	22.32	0.18	25.42	0.09	23.75
ช่วงเวลา ที่ใช้บริการ	0.00*	18.09	0.00*	227.16	0.00*	25.23	0.70	20.75	0.57	18.19
วัตถุประสงค์ การใช้บริการ	0.02	12.85	0.12	170.12	0.00*	32.35	0.27	28.63	0.13	27.17
วิธีการเดินทาง มายังสถานี	0.00*	22.29	0.00*	36.59	0.87	8.24	0.76	28.67	0.58	25.79
วิธีการชำระ ค่าโดยสาร	0.00*	11.69	0.00*	122.73	0.02	11.13	0.41	10.24	0.33	9.08
ค่าใช้จ่ายใน การเดินทาง เฉลี่ยต่อวัน	0.01	10.74	0.00*	59.85	0.00*	37.54	0.02	26.92	0.00*	29.07

* มีนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) ที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

จากการศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์ และความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์ โดยใช้แบบสอบถามจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์ จำนวน 384 คน สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 15 - 24 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์ พบว่าส่วนใหญ่มักรู้สึกดีในการใช้บริการระหว่าง 1 - 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ใช้บริการมากที่สุดในช่วงเวลา 6.00 - 9.00 น. โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อการเดินทางไปทำงาน และสถาบันการศึกษา มีการเดินทางมายังสถานีด้วยการโดยสารรถโดยสารประจำทางและนิยมชำระค่าโดยสารด้วยเหรียญโดยสารด้วยค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันระหว่าง 31 - 45 บาท

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายชิตีไลน์ โดยรวมในระดับมากเกือบทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้น ด้านกระบวนการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับด้านความเหมาะสมของค่าโดยสารเปรียบเทียบกับระยะทางและด้านราคาค่าโดยสารในปัจจุบัน (15 - 45 บาท) สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านส่วนลดสำหรับนักเรียนและผู้สูงอายุ สำหรับด้านพนักงานให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการแต่งกายและด้านการแก้ปัญหา ได้เร็วเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาดภายในและบริเวณโดยรอบสถานี ด้านแสงสว่างภายในสถานี ด้านความกว้างของขบวนโดยสารด้านประสิทธิภาพของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประตูเข้า – ออก อัตโนมัตี ด้านมีจุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้แก่ รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟฟ้าบีทีเอส และด้านระยะทางจากสถานีไปยังที่ทำงาน ศูนย์การค้า สถานบันการศึกษา ยกเว้น ด้านจำนวนผู้โดยสารต่อรถไฟ 1 ขบวนที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่จำหน่ายเหรียญโดยสารและด้านประสิทธิภาพของเครื่องออกตั๋วอัตโนมัติ สำหรับด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจระดับมากสำหรับความตรงต่อเวลาและระยะเวลาให้บริการ (06.00 – 24.00 น.) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางสำหรับด้านความถี่ของขบวนรถ สำหรับด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ด้านความเร็วในการเดินทางและด้านความสะดวกในการเดินทาง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ วิธีการเดินทางมายังสถานีและวิธีการชำระค่าโดยสารอายุมีความสัมพันธ์กับทุกด้าน ยกเว้นวัตถุประสงค์ในการเดินทางมายังสถานี ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับเกือบทุกด้าน ยกเว้นวิธีการเดินทางมายังสถานีและวิธีการชำระค่าโดยสาร อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับด้านใดเลย รายได้ มีความสัมพันธ์เฉพาะด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อวัน

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสามารถนำข้อมูลมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้โดยสารอย่างสูงสุด ดังนี้

1. สถานีที่จอดรถที่ไม่เพียงพอ สถานีที่ตั้งของสถานีที่อยู่ค่อนข้างไกล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถานีบ้านทับช้างที่มียากลำบากในการเดินทางมายังสถานีมากที่สุด อันเนื่องมาจากข้อจำกัดของที่ตั้งสถานีเองและถนนเฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 9 อีกทั้งไม่มีพื้นที่จอดรถบริเวณด้านเหนือทางหลวงพิเศษกรุงเทพฯ – ชลบุรี ดังนั้น บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ควรจัดทำพื้นที่จอดรถบริเวณด้านเหนือทางหลวงพิเศษกรุงเทพฯ – ชลบุรีและปรับปรุงถนนเฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 9 เพื่อเพิ่มปริมาณผู้โดยสารที่เดินทางใช้บริการที่สถานีบ้านทับช้างในระยะยาว

2. วิธีการเดินทางมายังสถานียังไม่สะดวกเท่าที่ควร ทำให้ผู้โดยสารต้องขับรถยนต์ส่วนบุคคลมาจอดที่สถานีเพื่อใช้บริการ ส่วนผู้โดยสารที่ใช้รถโดยสารสาธารณะพบว่า ยังขาดรถโดยสารที่วิ่งผ่านบริเวณที่อยู่อาศัยของตนกับสถานีอย่างเพียงพอ ทำให้มีความจำเป็นต้องใช้บริการรถโดยสารหลายต่อ ได้แก่ การใช้บริการรถสองแถว รถแท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้างและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รถไฟฟ้าธรรมดา ดังนั้น บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท จำกัด ควรประสานงานกับองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ โดยการเพิ่มเส้นทางรถโดยสารสาธารณะเพื่อเชื่อมแหล่งชุมชนกับสถานีต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3. ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 15 – 24 ปี ซึ่งเป็นทั้งพนักงานบริษัทเอกชนและนักศึกษา มีความจำเป็นอย่างมากในการใช้บริการในเวลาเร่งด่วนทั้งในช่วงเช้าและเย็น แต่กลับต้องรอกับขบวนรถค่อนข้างนานเมื่อเปรียบเทียบกับรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถไฟฟ้าใต้ดิน ก่อให้เกิดความไม่สะดวกเป็นอย่างมาก ดังนั้น บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท จำกัด ควรมีการเพิ่มความถี่ของขบวนรถ และ/หรือเพิ่มจำนวนตู้โดยสารต่อรถไฟ 1 ขบวน เพื่อลดความแออัด โดยเฉพาะในเวลาเร่งด่วน

4. และจากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาให้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ ระยะเวลาตั้งแต่ 06.00 – 24.00 น. ทำให้ผู้โดยสารที่เดินทางมาจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในเวลาหลัง 24.00 – 06.00 น ประสบปัญหาความยากลำบากในการเดินทางเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากปัญหาความปลอดภัยในการเดินทาง ดังนั้น บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท จำกัด ควรประสานงานกับกรมทางหลวงเรื่องการติดตั้งไฟส่องสว่างแก่ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรุงเทพฯ – ชลบุรี เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเดินทางแก่ผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ ดังนั้น ควรจะมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศทั้งที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซิตี้ไลน์ และเอ็กเพรสไลน์

2. ควรศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยการเก็บข้อมูลวิจัยโดยการสัมภาษณ์

บรรณานุกรม

- กระทรวงคมนาคม. 2556. โครงการรถไฟความเร็วสูงกรุงเทพ – ระยอง : การประชุมใหญ่การมีส่วนร่วมของประชาชน ครั้งที่ 1. (ออนไลน์). แหล่งที่มา:
www.thaihispeedtrain-rayong.com/PDF/meeting%20PP1.pdf
- _____. 2556. โครงการรถไฟความเร็วสูงกรุงเทพ – ระยอง : การประชุมใหญ่การมีส่วนร่วมของประชาชน ครั้งที่ 2. (ออนไลน์). แหล่งที่มา:
[www.thaihispeedtrain-rayong.com/PDF/meeting%20PP%202-2\(2\).pdf](http://www.thaihispeedtrain-rayong.com/PDF/meeting%20PP%202-2(2).pdf)
- กิตยา วานิชย์บัญชา. 2542. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2547. งานศึกษา วิเคราะห์ ทบทวน ปรับปรุง การศึกษาความเหมาะสมของโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. กรุงเทพฯ: กระทรวงคมนาคม
- _____. 2549. โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง. (ออนไลน์). แหล่งที่มา:
<http://www.railway.co.th/project/suvarnabhumi.html>
- กุลชาติ รื่นรมย์. 2547. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อิน โนกราฟฟิกส์
- คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ. มติคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ครั้งที่ 4/2555 (ออนไลน์). แหล่งที่มา: www.onep.go.th/neb/3.%20Resolution/data/2555/4-2555.pdf
- จรรยาพร ธรณินทร์. 2553. บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท จำกัด. (ออนไลน์). แหล่งที่มา:
www.charuaypontorranin.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538975543
- จำรูญ ตั้งไพศาลกิจ. 2535. แนวทางแก้ไขปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครเมืองปริมณฑล และศูนย์กลางความเจริญในภูมิภาค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มาสเตอร์
- ฉัฐยา ภูมรินทร์. 2547. การแก้ปัญหาจราจรอย่างยั่งยืนด้วยระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชุติมณฑ์ วิมูลชาติ. 2553. ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ชูชัย สมิทธิไกร. 2554. **ชนชั้นทางสังคมและพฤติกรรมบริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณพล ธนาวัชรากุล. 2553. **การศึกษาการบริการของรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล**. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ทศพล ธาราสุจริต. 2550. **การใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร**.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ทองปึก จุณีย์. 2551. **พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร**. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. 2012. **รถไฟฟ้าขนส่งมวลชน**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา:
www.suvarnabhumiairport.com/th/121-airport-rail-link
- นิตยสาร Megazy. 2012. **Bangkok City Air Terminal**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา:
<http://square.megazy.com/%E0%B8%AD%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B8%.htm>
- รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด 2556. **จำนวนผู้โดยสารเดือนพฤษภาคม**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา:
www.srtet.co.th/th/10_footer/news_detail/68.html
- _____. 2556. **โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. (ออนไลน์).
แหล่งที่มา: www.srter.co.th/th/10_footer/about_us.html
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ:
นานมีบุ๊คส์
- วีรยุทธ วัฒนธรรม, พงษ์ศักดิ์ สุริยวนากุล และชวเลข วณิชเวทิน. 2555. **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง**. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุกร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และอรทัย เลิศวรรณวิทย์. 2541. **กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาดและกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทมอน อิน บิสสิเนส เวิร์ด
- สุกร เสรีรัตน์. 2544. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ เอ.อาร์. บิซิเนสเพรส
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2556. **ความท้าทายในการเป็นศูนย์กลางทางการบินภูมิภาคของประเทศไทย**.
(ออนไลน์). แหล่งที่มา:
www.portal.settrade.com/brokerpage/IPO/Research/upload/2000000213837/2378_p.pdf

- สถาบันอนาคตไทยศึกษา. 2556. **ย้อนรอยแอร์พอร์ตลิงก์ บทเรียนสำคัญของโครงการ 2 ล้านล้าน.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา: www.thailandfuturefoundation.org/upload/reports/Policy%20Watch_Airport%20Link_Jun2013_final.pdf
- สมาคมวิศวกรรมไทย. 2011. **รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา: www.thaiengineering.com/project-in-thailand.
- สรชัย พิศาลบุตร. 2549. **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ง่ายนิดเดียว.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทย์พัฒนา
- สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก. 2543. **การพัฒนาและแก้ไขปัญหาระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวม.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา: www.otp.go.th/Bkk_mrt/progress.php
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. 2555. **ประมวลข้อมูลมติคณะรัฐมนตรีโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา: www.cabinet.thaigov.go.th/acrobat/airport_rail_link.pdf
- สืบชาติ อันทะไชย. 2555. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา: www.udru.ac.th/website/attachments/elearning/07/10.pdf
- หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ. 2555. **นับถอยหลังรถไฟสายดอนเมือง – สุวรรณภูมิ.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา: www.thanonline.com/index.php?option=com_content&view=article&id=142204:2012-09-14-04-01-55&catid=129:2009-02-08-11-47-38&Itemid=479#.Utx2
- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. 2544. **การศึกษาคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- อานัฐชัย รัตตกุล. 2551. **นโยบายการขนส่งมวลชนของประเทศไทย: กรณีศึกษาระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนสาธารณะ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Berry, L. L. 1980. **Service Marketing is Different.** Illinois: Business Magazine.
- Burns, E.N. 1979. **Priority Rating of Potential Park-and-Ride Sites.** Washington, D.C: Journal of Transportation.
- Cervero, R., Caldwell, B. and Cuellar, J. 2012. **Bike-and-Ride: Build It and They Will Come.** (Online). Available : www.its.berkeley.edu/publications/UCB/2012/VWP/UCB-ITS-VWP-2012-5.pdf
- Federal Highway Administration . 1992. **Linking Bicycle/Pedestrian Facilities with Transit. National Bicycle and Walking Study Case Study No. 9.** Washington, D.C: :U.S. Department of Transport.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Flyvbjerg, B. 2009. **Survival of the unfittest: Why the worst Infrastructure gets built- and what we can do about it.** Oxford: Oxford Review of Economic Policy
- Futrell, C. 1992. **Personal Selling: How to Succeed in Sales.** Illinois: Business one Irwin.
- Givoni, M. and Rietveld, P. 2007 .**The Access Journey to the Railway Station and its Role in Passengers' Satisfaction with Rail Travel.** New York: Transport Policy, Vol. 14
- Hawkins, D. I. Best, R. J. and Coney, K. A. 2001. **Consumer Behavior.** 8th edition: New York: McGraw-Hill.
- International Air Rail Organisation (IARO). 2011. **Frequently Asked Questions.** (Online). Available : www.iaro.com/faqs
- Kerin, R. A. Hartly, S. W. and Rudelius, W. 2008. **Marketing.** 2nd ed. New York : Prentice-Hall.
- Kotler, P.1991. **Marketing Management.** 7th ed : Prentice-Hall.
- _____. 1994. **Marketing Management: analysis, planning, implementation and control.** 8th ed. Singapore : Prentice-Hall.
- _____. 1997. **Marketing Management.** 9th ed. New Jersey : Prentice Hall International.
- _____. 2000. **Marketing Management.** 10th ed. Prentice Hall.
- _____. 2003. **Marketing Management.** 11th ed. Singapore : Prentice-Hall.
- Kotler, P. and Armstrong, G. 2000. **Marketing Management (The Millennium edition).** New Jersey : Prentice-Hall.
- _____. 2001. **Principles of Marketing.** 9th ed : Prentice-Hall.
- _____. 2003. **Principle of Marketing.** 10th ed : Prentice-Hall.
- Kotler, P. and Keller, K. L. 2006. **Marketing Management.** 12th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Leopairojna, S., Trakulvech, S. and Mancharern, S. 2013. **Improving Access to a Mass Transit Station in Suburb of Bangkok.** Tokyo: Eastern Asia Society for Transportation Studies.
- Loudon, D. L. and Bitta, D. A. J. 1993. **Consumer Behavior.** 4th ed. New York : McGraw-Hill.
- Millet, J. D. 1954. **Management in Public Service.** New York : McGraw-Hill.
- Ming, S. C. 2001. **A Study of the Airport Express Railway: Its Functions and Viability.** Hong Kong: Hong Kong University.
- Mowen, J. C. and Minor, M. 1998. **Consumer Behavior.** 5th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Nickel, J. 2011. **Why some Airport Rail Links get build and others do not: the Role of Institutions, Equity and Financing.** Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Organization for Economic Co-operative and Development (OECD). 2010. **Reducing Transportation Green House Gas Emissions: Trend & Data 2010**. Leipzig: The 2010 International Transportation Forum.
- Schiffman, L. and Kanuk, L. 1991. **Consumer Behavior**. Singapore: Prentice-Hall.
- _____. 1994. **Consumer Behavior**. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Solomon, M. R. 1996. **Consumer Behavior**. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- SRT Electrical Train Co. Ltd. 2012. **Airport Rail Link: Passenger Report in December 2012 and January 2013**. (Online). Available : www.bangkokairporttrain.com/news.html
www.srtet.co.th/th/10_footer/about_us.html
- Transit Cooperative Research Program (TCRP). 2009. **Literature Review for Providing Access to Public Transportation Stations**. Washington, D.C. : Transportation Research Board, National Academy of Sciences.
- United Nations (UN). 2009. **Agenda 21: Sustainable Development**. (Online). Available : www.un.org/esa/dsd/agenda21/index.shtml, October 29, 2009
- Vichiensan, V. 2012. **APL Passenger Interview Survey**. Bangkok: Kasertsart University.
- Walters, C. G. 1978. **Consumer Behavior**. 3rd ed. Illinois: R. D. Irwin.
- Wikipedia. 2013. **รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. (Online). Available : <http://th.wikipedia.org/wiki/รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ>
- World Bank. 2014. **GDP per capita based on Purchasing Power Parity**. (Online). Available : www.data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.PP.CD
- Yeung, R. 2008. **Moving Millions: the Commercial Success and Political Controversies of Hong Kong's Railways**. Hongkong : Hong Kong University.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามโครงการค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการ
รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายซีดีไลน์

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลนี้ไปใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง เพื่อให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้บรรลุสัมฤทธิ์ผล ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะ
ได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ามา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านพิจารณาเลือกหรือตรงกับความคิดเห็นของ
ท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 15 ปี 2) 15 – 24 ปี
 3) 25 – 34 ปี 4) 35 – 50 ปี
 5) มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน นักศึกษา 2) พนักงานบริษัทเอกชน
 3) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4) ธุรกิจส่วนตัว
 5) แม่บ้าน พ่อบ้าน 6) อื่น ๆ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2) 15,001 - 20,000 บาท
- 3) 20,001 - 25,000 บาท 4) 25,001 - 30,000 บาท
- 5) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2. พฤติกรรมในการใช้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านพิจารณาเลือกหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

6. ความถี่ในการใช้บริการ

- 1) น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ 2) 1 - 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์
- 3) 5 - 8 ครั้ง ต่อสัปดาห์ 4) 9 - 12 ครั้ง ต่อสัปดาห์
- 5) มากกว่า 12 ครั้ง ต่อสัปดาห์

7. ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด

- 1) 6.00 - 9.00 น. 2) 9.01 - 12.00 น.
- 3) 12.01 - 15.00 น. 4) 15.01 - 18.00 น.
- 5) 18.01 - 21.00 น. 6) 21.01 - 24.00 น.

8. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

- 1) ไปทำงาน 2) ไปสถาบันการศึกษา
- 3) ไปซื้อของตามห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ 4) ไปเที่ยว
- 5) สนามบินสุวรรณภูมิ 6) กลับที่พัก

9. วิธีการเดินทางมายังสถานี

- 1) รถโดยสารประจำทาง 2) รถสองแถว
- 3) มอเตอร์ไซด์รับจ้าง 4) รถยนต์ส่วนบุคคล
- 5) รถไฟธรรมดา 6) BTS/MRT
- 7) รถแท็กซี่ 8) อื่น ๆ.....

10. วิธีการชำระค่าโดยสาร

- 1) เหรียญโดยสาร 2) บัตรเติมเงินสำหรับนักเรียน
- 3) บัตรเติมเงินสำหรับบุคคลทั่วไป

11. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่อวัน

- 1) น้อยกว่า 16 บาท 2) ระหว่าง 15 - 25 บาท
- 3) ระหว่าง 26 - 30 บาท 4) ระหว่าง 31 - 45 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3. ความพึงพอใจในการใช้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับความสำคัญตามที่ท่านพิจารณาเลือก หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด


คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ความสะดวกในการเดินทาง					
1.2 ความเร็วในการเดินทาง					
1.3 ความปลอดภัยในการเดินทาง					
2. ด้านราคา					
2.1 ราคาค่าโดยสารในปัจจุบัน (15 - 45 บาท)					
2.2 ความเหมาะสมของค่าโดยสารเปรียบเทียบกับระยะทาง					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่จำหน่าย เหรียญโดยสาร					
3.2 ประสิทธิภาพของเครื่องออกตั๋วอัตโนมัติ					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์					
4.2 การส่งเสริมการขาย					
4.3 ส่วนลดสำหรับนักเรียนและผู้สูงอายุ					
5. ด้านพนักงานให้บริการ					
5.1 การแต่งกาย					
5.2 การแก้ปัญหาได้เร็วเมื่อเกิดข้อผิดพลาด					
5.3 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่					
5.4 การใช้ภาษาต่างประเทศ					
6. ด้านกระบวนการ					
6.1 ความถี่ของขบวนรถ					
6.2 ความตรงต่อเวลา					
6.3 ระยะเวลาให้บริการ (6.00 – 24.00 น.)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
7.1 ประสิทธิภาพของประตูเข้า – ออกอัตโนมัติ					
7.2 แสงสว่างภายในสถานี					
7.3 ความสะอาดภายในและบริเวณ โดยรอบสถานี					
7.4 จำนวนผู้โดยสารต่อรถไฟ 1 ขบวน					
7.5 ความกว้างของขบวนโดยสาร					
7.6 ระยะทางจากสถานีไปยังที่ทำงาน ศูนย์การค้าและสถาบันการศึกษา					
7.7 มีจุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้แก่ รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟฟ้าบีทีเอส					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข
ประมวลมติคณะรัฐมนตรีโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อ
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประมวลมติคณะรัฐมนตรีโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2547

คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบและอนุมัติตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ดำเนินการเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างระบบขนส่งทางรถไฟ (รถไฟฟ้า) เชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง โดยให้ยกเว้นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2537 เรื่อง พื้นที่ที่ควรกำหนดให้ระบบขนส่งมวลชน (รถไฟฟ้า) เป็นระบบใต้ดินเป็นกรณีพิเศษเฉพาะราย และให้รับความเห็นของกระทรวงการคลังที่เห็นควรมีการจัดตั้งนิติบุคคลเฉพาะกิจขึ้นมาระดมทุนเป็นเอกเทศทางการเงินจากการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อลดภาระทางการคลังต่อรัฐบาลในการดำเนินโครงการก่อสร้างระบบขนส่งทางรถไฟ (รถไฟฟ้า) ส่วน การอุดหนุนทางการเงินจากรัฐบาลหากจำเป็น สมควรให้มีสัญญาจ้างให้บริการเชิงสังคม (Public Service Obligation : PSO) โดยผูกเงินอุดหนุนกับผลงานของบริการอย่างชัดเจน เช่น ผูกเงินอุดหนุนกับกิโลเมตรดำเนินการ นอกจากนี้ เงื่อนไขสัญญาให้ผู้ประกอบการเดินรถและการบำรุงรักษาระบบเข้าร่วมดำเนินการจะต้องมี และควรชัดเจนในการ บูรณาการกับการขนส่งรูปแบบอื่น เช่น รถไฟฟ้าใต้ดินและรถโดยสารประจำทาง ทั้งในด้านการเดินรถ การตลาด ข้อมูลสำหรับผู้โดยสารและการจัดการรายรับเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเดินทางโดยอาศัยตัวร่วมได้อย่างสะดวกไปพิจารณาดำเนินการด้วย ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรีมีความเห็นเพิ่มเติมว่าการก่อสร้างซึ่งใช้วิธีว่าจ้างเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการและรัฐจะจ่ายค่าก่อสร้าง รวมทั้งค่าใช้จ่ายทางการเงินพร้อมดอกเบี้ยคืนทั้งหมดภายหลังการก่อสร้างแล้วเสร็จ หากพิจารณารูปแบบการระดมแหล่งเงินลงทุนของโครงการในภาพรวมของระบบขนส่งมวลชนระบบราง ระยะทางรวม 291 กิโลเมตร ซึ่งรวมถึงโครงการก่อสร้างระบบขนส่งทางรถไฟ (รถไฟฟ้า) ของการรถไฟแห่งประเทศไทยได้แล้วเสร็จโดยเร็ว การจ่ายเงินค่าก่อสร้างและค่าใช้จ่ายทางการเงินพร้อมดอกเบี้ยคืนแก่เอกชนก็อาจดำเนินการได้ก่อนการก่อสร้างแล้วเสร็จ ดังนั้น การดำเนินการโครงการในครั้งนี้จึงเป็นการว่าจ้างให้เอกชนเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการและไม่เข้าข่ายที่จะต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2535 รวมทั้งการว่าจ้างให้เอกชนเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการโครงการไม่เข้าข่ายที่ถือว่าเป็นการดำเนินการในลักษณะ Lump Sum Turnkey ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2526 เรื่อง การทำสัญญาว่าจ้างในสัญญาจ้างเหมา ดำรวจ ออกแบบและก่อสร้างโดยผู้รับจ้างรายเดียวกันและมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 เรื่อง วิธีการจ้างเหมาประมูลแบบเหมารวม (Turnkey) เพราะเอกชนที่จะเข้ามาดำเนินการก่อสร้างไม่มีความเกี่ยวข้องกับการออกแบบรายละเอียดของโครงการแต่อย่างใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2547

คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมเสนอว่า ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2547 เห็นชอบและอนุมัติตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอให้การรถไฟแห่งประเทศไทยดำเนิน โครงการก่อสร้างระบบขนส่งทางรถไฟ (รถไฟฟ้า) เชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง โดยให้ยกเว้นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2547 เรื่อง พื้นที่ที่ควรกำหนดให้ระบบขนส่งมวลชน (รถไฟฟ้า) เป็นระบบใต้ดินเป็นกรณีพิเศษเฉพาะราย และให้ความเห็นของกระทรวงการคลังไปพิจารณาดำเนินการด้วยนั้น เนื่องจากข้อเสนอของกระทรวงคมนาคมที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบเกี่ยวกับรูปแบบการระดมแหล่งเงินลงทุนยังไม่ได้กำหนดไว้ให้ชัดเจนว่าให้กระทรวงการคลังค้ำประกันการชำระคืน ดังนั้น เพื่อให้ภาคเอกชนที่สนใจจะเข้าดำเนินการในโครงการดังกล่าว มีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น ขอเพิ่มเติมมติคณะรัฐมนตรีว่าเมื่อถึงกำหนดแล้วเสร็จของโครงการแล้ว ยังไม่สามารถหาข้อมูลของรูปแบบการระดมทุนของโครงการในภาพรวมของระบบขนส่งมวลชนระบบรางได้อนุมัติให้การรถไฟแห่งประเทศไทยหาแหล่งเงินกู้ที่เหมาะสม โดยความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง เพื่อนำมาชำระค่าก่อสร้างและค่าใช้จ่ายทางการเงินพร้อมดอกเบี้ยคืนให้แก่เอกชน โดยให้กระทรวงการคลังค้ำประกันรวมทั้งให้กระทรวงการคลังดำเนินการอื่นที่จำเป็น เพื่อให้สามารถชำระค่าก่อสร้างและค่าใช้จ่ายทั้งปวงคืนให้แก่เอกชนผู้ลงทุนในโครงการได้

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2547

คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบและให้ดำเนินการต่อไปได้ ตามความเห็นของสำนักงบประมาณให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เสนองานโครงการว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาทำหน้าที่ควบคุมการก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ให้เป็นไปตามสัญญาและถูกต้องตามหลักวิชาชีพทางวิศวกรรมในระดับสากล โดยสอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานก่อสร้างโครงการฯ โดยค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาควบคุมงานก่อสร้างโครงการฯ วงเงิน 454 ล้านบาท ให้ใช้จ่ายจากงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 แผนงานขนส่งทางบกโครงการพัฒนาระบบขนส่งทางรถไฟสายตะวันออก (พญาไท – ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) งบลงทุนรายการค่าจ้างที่ปรึกษา จำนวน 126.675 ล้านบาท ส่วนที่เหลืออีก 327.325 ล้านบาท ให้จัดหาจากเงินกู้โดยให้พิจารณาหาแหล่งเงินกู้ รายละเอียดและเงื่อนไขการกู้เงินที่เหมาะสมร่วมกับกระทรวงการคลัง และให้กระทรวงการคลังเป็นผู้ค้ำประกันและชำระหนี้พร้อมดอกเบี้ยไปก่อนเมื่อได้ข้อมูลจากการพิจารณาร่วมกันของกระทรวงคมนาคมและกระทรวงการคลัง เกี่ยวกับรูปแบบการระดมแหล่งเงินลงทุนของโครงการทั้งระบบแล้วก็ให้จัดสรรเงินจากแหล่งเงินลงทุนดังกล่าวเพื่อใช้คืนแหล่งเงินกู้ต่อไปและให้การรถไฟแห่งประเทศไทย เสนองานการหารือเกี่ยวกับแนวทางการระดมทุนฯ กับกระทรวงการคลังให้แล้วเสร็จโดยเร็วต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548

คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมเสนอการแก้ไขมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2547 เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง จากเดิมเมื่อถึงกำหนดแล้วเสร็จของโครงการแล้วยังไม่สามารถหาข้อยุติของรูปแบบการระดมทุนของโครงการในภาพรวมของระบบขนส่งมวลชนระบบรางได้ อนุมัติให้การรถไฟแห่งประเทศไทยหาแหล่งเงินกู้ที่เหมาะสม โดยความเห็นชอบจากกระทรวงการคลังเพื่อนำมาชำระค่าก่อสร้างและค่าใช้จ่ายทางการเงินพร้อมดอกเบี้ยคืนให้แก่เอกชน โดยให้กระทรวงการคลังค้ำประกัน รวมทั้งให้กระทรวงการคลังดำเนินการอื่นที่จำเป็น เพื่อให้สามารถชำระค่าก่อสร้างและค่าใช้จ่ายทั้งปวงคืนให้แก่เอกชนผู้ลงทุนในโครงการได้ เมื่อครบกำหนดระยะเวลารวม 990 วันนับตั้งแต่วันเริ่มงานตามสัญญาจ้างของการรถไฟแห่งประเทศไทยกับภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง และยังไม่สามารถหาข้อยุติของรูปแบบการระดมทุนของโครงการในภาพรวมของระบบขนส่งมวลชนระบบรางที่ไม่ก่อให้เกิดหนี้สาธารณะได้ อนุมัติให้การรถไฟแห่งประเทศไทยหาแหล่งเงินกู้ที่เหมาะสม โดยความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง เพื่อนำมาชำระค่าก่อสร้างและค่าใช้จ่ายทางการเงินพร้อมดอกเบี้ยคืนให้แก่เอกชนเมื่อครบกำหนดระยะเวลา 990 วันตามสัญญาจ้างดังกล่าวได้ โดยให้กระทรวงการคลังค้ำประกัน รวมทั้งให้กระทรวงการคลังดำเนินการอื่นที่จำเป็น เพื่อให้สามารถชำระค่าก่อสร้างและค่าใช้จ่ายทั้งปวงคืนให้แก่เอกชนผู้ลงทุนในโครงการได้

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548

คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอขอขอบทวนมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2548 เรื่องขอขอบทวนมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2547 เรื่อง ขออนุมัติว่าจ้างที่ปรึกษาควบคุมงานก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยให้ครอบคลุมถึงเรื่องการขออนุมัติดำเนินการรื้อย้าย รื้อถอน สร้างทดแทนสาธารณูปโภคและสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ ที่กีดขวางงานก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วย สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจำนวน 340 ล้านบาท ให้ใช้เงินกู้โดยให้กระทรวงการคลังเป็นผู้ค้ำประกันและให้การรถไฟแห่งประเทศไทย ขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อชำระหนี้เงินกู้พร้อมดอกเบี้ยตามความจำเป็นตามความเห็นของสำนักงบประมาณ

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ. 2550

คณะรัฐมนตรีมีมติตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอดังนี้ อนุมัติให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) กู้เงินจำนวน 18,987,282,700 บาท โดยกระทรวงการคลังค้ำประกันเพื่อชำระคืนให้กับผู้รับจ้างตามสัญญาก่อสร้างโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองและอนุมัติในหลักการให้การรถไฟแห่งประเทศไทยกู้เงินเอกชนเป็นเอกสารที่ส่งวงเงินสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำมาผูกพันไปใช้ประโยชน์ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยกระทรวงการคลังค้าประกันเพื่อดำเนินการก่อสร้างโครงการฯ ต่อจนแล้วเสร็จ โดยให้การรถไฟแห่งประเทศไทยไปจัดทำรายละเอียดในภาพรวมทั้งหมดให้ครบถ้วนชัดเจน ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายจนสิ้นสุดโครงการและค่าใช้จ่ายก่อสร้างอาคารสถานีและอุโมงค์ใต้อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตลอดจนแผนบริหารจัดการและรูปแบบการเดินรถที่จะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการรถไฟแห่งประเทศไทยและประชาชนผู้ใช้บริการ แล้วให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีอีกครั้งหนึ่งโดยเร็ว รวมทั้งเห็นชอบให้การรถไฟแห่งประเทศไทยรับภาระต้นทุนเงินกู้และรัฐบาลรับภาระค่าใช้จ่ายข้างต้นและดอกเบี้ยจ่ายเงินกู้ของโครงการฯ ไปก่อน

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2550

เรื่อง การดำเนินโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

คณะรัฐมนตรีมีมติตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอ ดังนี้ เห็นชอบให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) กู้เงินจำนวน 9,940.322 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลังค้าประกันและการจ่ายเงินค่าก่อสร้างอาคารสถานีและอุโมงค์ใต้อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (รวมดอกเบี้ยจ่าย) คืนแก่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และให้กระทรวงการคลังและ สำนักงบประมาณเป็นผู้พิจารณารายละเอียด วิธีการ และเงื่อนไขของเงินกู้ต่อไป ตามความเห็นของสำนักงบประมาณ โดยให้กระทรวงคมนาคมพิจารณาวงเงินค่าใช้จ่ายให้ได้ข้อยุติที่ชัดเจนโดยเร็ว และอนุมัติในหลักการงบประมาณเพิ่มเติมจำนวน 445 ล้านบาท เพื่อใช้ดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จ โดยให้กระทรวงคมนาคมเร่งหารือในชั้นรายละเอียดของรูปแบบการก่อสร้างเชื่อมโยงสถานี กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ได้ข้อสรุปก่อนดำเนินการต่อไป รวมทั้งเร่งศึกษาและพิจารณาระบบโครงข่ายเชื่อมโยง ระบบทางพิเศษ และระบบถนน โดยรอบสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาจราจร สนับสนุนให้ผู้โดยสารท่าอากาศยานสามารถเดินทางเข้ามาใช้บริการเช็คอินที่สถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ไปพิจารณาดำเนินการต่อไป สำหรับการจัดตั้งบริษัทลูกของการรถไฟแห่งประเทศไทย ให้กระทรวงคมนาคมจัดทำรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น โครงสร้างการบริหารจัดการและบุคลากร เป็นต้น ให้แล้วเสร็จโดยเร็วเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป โดยให้การรถไฟแห่งประเทศไทย พิจารณาเปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสีย กรณีการจัดตั้งบริษัทลูกและกรณีจ้างเอกชนเดินรถ หรือรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความรอบคอบและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการรถไฟแห่งประเทศไทย และประชาชนผู้ใช้บริการและจัดทำรายละเอียดเสนอคณะรัฐมนตรีโดยเร็ว

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2551

เรื่อง ขออนุมัติการดำเนินงานและงบประมาณเพิ่มเติม เพื่อดำเนินการ โครงการระบบขนส่ง
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิอนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้เชิงพาณิชย์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของการรถไฟแห่งประเทศไทย

คณะรัฐมนตรีมีมติให้กระทรวงคมนาคมเรื่อง ขออนุมัติการดำเนินงานและงบประมาณเพิ่มเติม เพื่อดำเนินการโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของการรถไฟแห่งประเทศไทย เสนอคณะรัฐมนตรี ชุดใหม่ต่อไป

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2552

คณะรัฐมนตรีมีมติตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอ ดังนี้

1. อนุมัติงบประมาณเพิ่มเติมงานบริการที่ปรึกษาเพื่อควบคุมงานก่อสร้างทางเดินยกระดับเชื่อมต่อระบบไฟฟ้าที่สถานีพญาไทและสถานีเพชรบุรี ในโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) จากการขยายระยะเวลาก่อสร้างจำนวน 115 ล้านบาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มอัตราร้อยละ 7) โดยรัฐบาลเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย
 2. อนุมัติการจ้างที่ปรึกษาวิศวกรอิสระ (Independent Safety and System Certification Engineer : ICE) วงเงิน 195 ล้านบาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มอัตราร้อยละ 7) โดยรัฐบาลเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย ระยะเวลาดำเนินการประมาณ 3 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2554)
 3. อนุมัติการก่อสร้างทางเดินยกระดับเชื่อมต่อระหว่างสถานีพญาไท ของกรุงเทพมหานคร วงเงิน 11 ล้านบาท และสถานีเพชรบุรีของการรถไฟแห่งประเทศไทย วงเงิน 87 ล้านบาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มอัตราร้อยละ 7) โดยรัฐบาลเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย ระยะเวลาดำเนินการประมาณ 15 เดือน
 4. รับทราบการดำเนินการปรับแบบฐานรากโครงการรถไฟยกยกระดับ เพื่อหลบหลีกระบบสาธารณูปโภคขนาดใหญ่ ซึ่งมีค่าก่อสร้างเพิ่มขึ้นจากการปรับแบบฐานรากโครงการ รวม จำนวน 140.322 ล้านบาทโดยการประสานครหลวงเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย 57.678 ล้านบาท และการไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย 82.644 ล้านบาท
 5. ให้กระทรวงคมนาคม โดยการรถไฟแห่งประเทศไทยรับความเห็นของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่เห็นควรเร่งรัดดำเนินการจัดตั้งบริษัทเดินรถเพื่อรองรับโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้การบริหารจัดการ และการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนในภาพรวมและระบบการขนส่งอื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเร่งพิจารณาดำเนินการเสริมศักยภาพระบบโครงข่ายเชื่อมโยง ระบบทางพิเศษ ระบบถนนโดยรอบสถานีรับส่งผู้โดยสาร อากาศยานในเมือง รวมทั้งระบบบริการเช็คอิน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายขนส่งทั้งระบบมีความสมบูรณ์เชื่อมโยงระบบขนส่งรูปแบบอื่นกับระบบรางจากสนามบินสุวรรณภูมิเข้าสู่ย่านธุรกิจ เป็นต้น ไปพิจารณาด้วย
- เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2552

คณะรัฐมนตรีมีมติ ดังนี้

1. อนุมัติและเห็นชอบตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอ ดังนี้

1.1 อนุมัติปรับเพิ่มวงเงินค่าก่อสร้างอาคารสถานีและอุโมงค์รถไฟฟ้าใต้อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากเดิม 4,082,937,000 บาท เป็น 4,111,457,250 บาท

1.2 เห็นชอบให้การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟท.) กู้เงินจำนวน 4,754,790,149.84 บาท เพื่อจ่ายคืนค่าก่อสร้างอาคารสถานีและอุโมงค์รถไฟฟ้า รวมดอกเบี้ยจ่ายคืนให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ค้ำประกันและรัฐบาลเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ ให้กระทรวงการคลังและสำนักงานประมาณพิจารณารายละเอียด วิธีการ และเงื่อนไขการกู้เงิน โดยให้สำนักงานประมาณจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อชำระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยเงินกู้ ดังกล่าวต่อไป

1.3 ให้การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยรับผิดชอบในการบริหารจัดการพื้นที่ของอาคารสถานีและอุโมงค์รถไฟฟ้า ทั้งบริเวณพื้นที่ที่ใช้ในการเดินรถไฟฟ้าและพื้นที่เชิงพาณิชย์ทั้งหมด โดยเปิดโอกาสให้ผู้สนใจเข้ารับการคัดเลือกเป็นผู้บริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของอาคารสถานีและอุโมงค์รถไฟฟ้าในเชิงพาณิชย์เป็นการทั่วไป

2. ให้กระทรวงคมนาคมรับความเห็นของกระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานประมาณเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์จะต้องดำเนินการตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด และให้เร่งหาข้อยุติเกี่ยวกับข้อเรียกร้องของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย เรื่องการปรับโครงสร้างองค์กร โดยเฉพาะรูปแบบการบริหารจัดการโครงการรถไฟฟ้าสายสุวรรณภูมิให้มีความชัดเจนโดยเร็วสำหรับการบริหารจัดการพื้นที่ของอาคารสถานีและอุโมงค์รถไฟฟ้า ในส่วนของพื้นที่เชิงพาณิชย์ให้การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย พิจารณาดำเนินการตามแนวทางการบริหารเชิงธุรกิจที่ให้ประโยชน์ตอบแทนทางการเงินที่ดีที่สุด การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยและเอื้อประโยชน์ หรือเพิ่มมูลค่าให้กับบริการเดินรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อไปในอนาคตไปพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2552

คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอ ดังนี้

1. ให้การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟท.) กู้เงินวงเงิน 721.043 ล้านบาท เพื่อการเบิกจ่ายเงินชดเชยค่างานก่อสร้างตามสัญญาแบบปรับราคาได้ โครงการระบบขนส่งทางรถไฟฟ้าเชื่อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง โดยให้กระทรวงการคลังค้าประกันและรัฐบาลรับประกันเงินกู้ รวมทั้งค่าใช้จ่ายและดอกเบี้ยเงินกู้

2. ให้การรถไฟแห่งประเทศไทย กู้เงินวงเงิน 98 ล้านบาท เพื่อใช้ในการก่อสร้างทางเดินยกระดับเชื่อมต่อกับระบบรถไฟฟ้าที่สถานีพญาไทและเพชรบุรี โดยให้กระทรวงการคลังค้าประกันและรัฐบาลรับประกันเงินกู้รวมทั้งค่าใช้จ่ายและดอกเบี้ยเงินกู้

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2553

คณะรัฐมนตรีมีมติ ดังนี้

1. เห็นชอบให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) จัดตั้งบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ตามพระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 มาตรา 39 (8) เพื่อให้บริการโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Rail Link) ตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอ

2. ในส่วนของเงินทุนสำหรับการชำระค่าหุ้นก่อนการยื่นจัดตั้งบริษัทดังกล่าว ให้ดำเนินการตามความเห็นของสำนักงานประมาณที่เห็นควรนำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ที่กันไว้เบิกเหลือในปี ในรายการเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานของบริษัทเดินรถ จำนวน 140 ล้านบาท ไปใช้จ่ายเป็นทุนจดทะเบียนตั้งบริษัทในเบื้องต้นก่อน

3. ให้การรถไฟแห่งประเทศไทยรับความเห็นของสำนักงานประมาณที่ให้พิจารณาทบทวนผลการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องข้างต้น โดยเร่งด่วนเพื่อให้ครอบคลุมทุกประเด็นและนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอีกครั้ง รวมทั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการนำวิธีการแปลงหนี้สินเป็นทุนมาใช้และการนำส่วนที่รัฐรับประกันบันทึกเป็นทุนของหน่วยงานเสมือนเป็นการเพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัท แทนการสนับสนุนทุนจดทะเบียน และความเห็นของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่เห็นควรให้การรถไฟแห่งประเทศไทย เพิ่มทุนสำหรับการชำระค่าหุ้นก่อนการยื่นจัดตั้งบริษัทฯ เพื่อช่วยเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินและลดความเสี่ยงทางการเงินให้แก่บริษัทฯ ไปพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2554

เรื่อง รายงานผลความคืบหน้าการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2553 เรื่อง ขออนุมัติจัดตั้งบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด และอนุมัติเงินทุนจดทะเบียนในการจัดตั้งบริษัทลูก เพื่อให้บริการโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของการรถไฟแห่งประเทศไทยและขอรับจัดสรรเงินกู้จำนวน 1,860 ล้านบาท เพื่อมาใช้เป็นทุนหมุนเวียนบริหารงานภายในบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

คณะรัฐมนตรีมีมติ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. รับทราบความคืบหน้าการจัดตั้งบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด และการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอ

2. เห็นชอบการจัดสรรเงินกู้ จำนวน 1,860 ล้านบาท ให้แก่บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เพื่อมาใช้เป็นทุนหมุนเวียนบริหารงานภายในบริษัทฯ โดยให้กระทรวงการคลังเป็นผู้พิจารณา การกู้เงิน วิธีการกู้เงิน เงื่อนไข และรายละเอียดต่าง ๆ ของการกู้เงินตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการดำเนินการโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยให้รัฐบาลเป็นผู้รับภาระดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายอื่นในการกู้เงินแทนบริษัทฯ ทั้งนี้ให้รัฐบาล (กระทรวงการคลัง) เข้าไปร่วมถือหุ้นในบริษัทฯ ตามภาระการชดเชยที่สำนักงบประมาณจัดสรรเงินงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยเงินกู้และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกู้เงินในแต่ละปีทันทีตามความเห็นของกระทรวงการคลัง

3. ส่วนข้อเสนอการเปลี่ยนหนี้สินที่มีอยู่กับการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) จำนวน 7,035 ล้านบาท ให้เป็นทุนของบริษัทฯ นั้น ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม สำนักงบประมาณ การรถไฟแห่งประเทศไทย ร่วมกันหารือเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับการรับภาระการลงทุนของโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งในส่วนโครงสร้างพื้นฐานและระบบการเดินรถให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2552 ซึ่งกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้รับภาระการลงทุนเฉพาะในส่วนโครงสร้างพื้นฐานของโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และนำเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาโดยเร็วต่อไปตามความเห็นของกระทรวงการคลัง

4. ให้กระทรวงคมนาคม การรถไฟแห่งประเทศไทย และบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด รับความเห็นของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและข้อสังเกตของสำนักงบประมาณ เกี่ยวกับการเร่งรัดแก้ไขปัญหาการให้บริการและให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ของพื้นที่ในบริเวณสถานีและการส่งเสริมการขายบัตรโดยสารในรูปแบบต่าง ๆ รวมไปถึงให้มีข้อตกลงร่วมระหว่างบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด การรถไฟแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลัง ในกรณีที่บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด มีฐานะการเงินดีขึ้นและมีเงินสดปลายงวดคงเหลือในกิจการเพียงพอ จะต้องนำเงินสดดังกล่าวมาชำระหนี้สินที่มีอยู่ให้แก่ การรถไฟแห่งประเทศไทย และหนี้ที่จะเกิดขึ้นจากการกู้เงินของกระทรวงการคลังในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในกิจการ นอกจากนี้ ควรพิจารณาปรับแผนการใช้ประโยชน์จากขบวนรถสายเอ็กเพรสไลน์ไปเสริมขบวนรถ สายชัตเติลไลน์ เพื่อให้การบริหารจัดการเดินรถที่มีอยู่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด หาพันธมิตรร่วมทุนและพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและความเข้มแข็งทางการเงิน เพื่อให้สามารถพึ่งพาตัวเองได้โดยเร็วไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้องต่อไป รวมทั้งให้รับความเห็นของคณะรัฐมนตรีไปพิจารณาประกอบการดำเนินการด้วยว่า การดำเนินโครงการเกี่ยวกับระบบขนส่งทางรถไฟ ภาครัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเฉพาะในส่วนของการสร้างพื้นฐานเท่านั้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วน การบำรุงรักษา (Maintenance) โครงสร้างพื้นฐานดังกล่าวรวมทั้งระบบรางเป็นความรับผิดชอบ ของ การรถไฟแห่งประเทศไทยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2554

เรื่อง ขออนุมัติการกู้เงินให้ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนสำหรับ โครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คณะรัฐมนตรีมีมติ ดังนี้

1. อนุมัติเห็นชอบ และรับทราบตามที่กระทรวงการคลังเสนอ ดังนี้

1.1 เห็นชอบแนวทางและรูปแบบในการจัดหาเงินกู้เพื่อเป็นทุนหมุนเวียน ให้แก่บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนสำหรับ โครงการรถไฟฟ้าเชื่อม ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เป็นผู้กู้เงินจากแหล่งเงินกู้ใน ประเทศวงเงิน 1,860 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังค้ำประกันเงินกู้ และให้การรถไฟแห่งประเทศไทยนำเงินกู้ดังกล่าวมาให้กู้ต่อแก่บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัดตามมาตรา 39 (4) แห่งพระราชบัญญัติ การรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494

1.2 อนุมัติให้กระทรวงการคลังค้ำประกันเงินกู้ให้แก่ การรถไฟแห่งประเทศไทย วงเงิน 1,860 ล้านบาท โดยให้กระทรวงการคลังเป็นผู้พิจารณาการกู้เงิน วิธีการกู้เงิน เงื่อนไขและ รายละเอียด ต่าง ๆ ของการกู้เงินตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1.3 เห็นชอบเงื่อนไขการรับประกันราคาของรัฐบาล โดยให้สำนักงบประมาณพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการชำระดอกเบี้ยเงินกู้แทนบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ในระยะเวลา 10 ปีแรก และให้กระทรวงการคลังเข้าร่วมถือหุ้นในบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ตามภาระการชดเชยภาระดอกเบี้ย

1.4 รับทราบความเห็นของกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการปรับแนวทางการดำเนินธุรกิจ (Business Model) และแผนการจัดการรายได้ในเชิงพาณิชย์ของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงคมนาคม การรถไฟแห่งประเทศไทย และ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ดำเนินการต่อไป

1.5 รับทราบผลจากการดำเนินนโยบายค่าโดยสารอัตราเดียวของรัฐบาล (20 บาท ตลอดสาย)

2. ให้กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม และบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด รับความเห็นของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสำนักงบประมาณ ที่เห็นควรเตรียมความพร้อมหากต้องดำเนินการตามนโยบายค่าโดยสารอัตราเดียว (20 บาทตลอดสาย) ของรัฐบาล โดยการจัดทำแผนการดำเนินการและมาตรการลดผลกระทบทางการเงิน เร่งรัดการจัดการ ขบวนการไฟฟ้าให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด การเร่งจัดการรายได้จาก การให้บริการส่วนอื่น ๆ และ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ การค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาผลกระทบต่อภาครัฐจากการใช้นโยบายราคาค่าโดยสารคงที่ 20 บาท ตลอดสาย นอกจากนี้ให้ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เร่งพิจารณาทบทวนแนวทางการดำเนินธุรกิจ (Business Model) และแผนการจัดการรายได้เชิงพาณิชย์เพื่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น และสามารถลดการสนับสนุนจากภาครัฐต่อไปในอนาคต ไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. ในส่วนของการปรับแนวทางการดำเนินธุรกิจ (Business Model) และแผนการจัดการรายได้เชิงพาณิชย์ของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ให้กระทรวงคมนาคมรับไปพิจารณาร่วมกับกระทรวงการคลัง สำนักงานประมาณ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การรถไฟแห่งประเทศไทย และบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินการในเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น แล้วให้นำเสนอคณะกรรมการต่อไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ค
โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานกรุงเทพ –
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ช่วงพญาไท – บางซื่อ – ดอนเมือง)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานกรุงเทพ – ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ช่วงพญาไท – บางซื่อ – ดอนเมือง)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการขนส่งระบบรางภายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เชื่อมโยงการเดินทางระหว่างกรุงเทพฯ ชั้นใน กับบริเวณชานเมืองและปริมณฑล
เชื่อมต่อ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. สนับสนุนให้ประชาชนใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะเพิ่มมากขึ้น ลดปริมาณการจราจร
ความแออัดและมลภาวะทางถนน
4. ช่วยลดปริมาณการใช้พลังงานในภาพรวมของกรุงเทพมหานครและของประเทศ

ผลประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ภาคประชาชน สามารถขนส่งผู้โดยสารได้มากขึ้นและมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านความปลอดภัย
และเวลา
2. ภาคอุตสาหกรรม เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรม การค้า และการบริการ ของพื้นที่ต่าง ๆ
ใน เขตเมืองตามแนวทางที่รถไฟฟ้าผ่าน
3. ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ
 - 3.1 ระยะที่ 1 พญาไท – บางซื่อ
 - 3.1.1 ผลตอบแทนด้านเศรษฐกิจ (EIRR) 24.73 เปอร์เซ็นต์
 - 3.1.2 ผลตอบแทนด้านการเงิน (FIR) 0.27 เปอร์เซ็นต์
 - 3.2 ระยะที่ 2 พญาไท – ดอนเมือง
 - 3.2.1 ผลตอบแทนด้านเศรษฐกิจ (EIRR) 18.75 เปอร์เซ็นต์
 - 3.2.2 ผลตอบแทนด้านการเงิน (FIR) 3.94 เปอร์เซ็นต์

ความเป็นมา

โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Rail Link) ส่วนต่อขยาย
ช่วงพญาไท – ดอนเมือง ระยะทาง 21.8 กิโลเมตร เป็น โครงสร้างใต้ดิน ประมาณ 3.5 กิโลเมตร และเป็น
โครงสร้างยกระดับ ระยะทางประมาณ 18.3 กิโลเมตร ประกอบไปด้วย 5 สถานี ได้แก่ สถานีราชวิถี
สถานีกลางบางซื่อ สถานีบางเขน สถานีหลักสี่ และสถานีดอนเมือง และได้วางแผนให้มีการเชื่อมต่อกับ
ระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ดังนี้ สถานีราชวิถีเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าสายสีส้ม สถานีกลางบางซื่อเชื่อมต่อกับ
รถไฟฟ้าทางไกลและรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน สถานีบางเขนเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานีหลักสี่เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าสายสีชมพู สถานีคอนเมืองเชื่อมต่อกับสะพานลอยและทางเลื่อนเข้าสู่อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานคอนเมือง โดยให้บริการ 2 รูปแบบ คือ รถไฟฟ้าสายเอ็กเพรสไลน์ (Express Line) และรถไฟฟ้าสายซิตี้ไลน์ (City Line) แผนการดำเนินโครงการจะดำเนินการจ้างที่ปรึกษาและประกวดราคาระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2555 – มิถุนายน พ.ศ. 2556 เริ่มก่อสร้างในเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556 และเปิดให้ใช้บริการในเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ขณะนี้ได้ดำเนินการศึกษาความเหมาะสมออกแบบรายละเอียดแล้วเสร็จ และรายงานการศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (EIA) ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติแล้ว สำหรับส่วนต่อขยายช่วง สุวรรณภูมิ – ชลบุรี – พัทยา – ระยอง ระยะทาง 150 กิโลเมตร อยู่ระหว่างการออกแบบรายละเอียดพร้อมจัดทำการศึกษาผลกระทบ (EIA) นอกจากนี้ ได้เริ่มดำเนินการโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการปรับปรุงถนนภายในสถานีรถไฟฟ้ามักกะสัน ขยายทางเข้าและออกบริเวณถนนรัชดาภิเษก ปรับปรุงทางแยกถนนนิคมมักกะสัน ขยายทางเข้าและออกบริเวณถนนรัชดาภิเษก ปรับปรุงทางแยกถนนนิคมมักกะสันและกำแพงเพชร 7 โครงการงานก่อสร้างทางยกระดับ (Directional Ramp) จากถนนรัชดาภิเษกเข้าสู่อาคารสถานีรถไฟฟ้ามักกะสัน โครงการก่อสร้างทางเดินยกระดับ (Sky Walk) เพื่อเชื่อมต่อขึ้นอาคารโดยสาร (Concourse) ของสถานีรถไฟฟ้ามักกะสันกับสถานีรถไฟฟ้าเพชรบุรี และจัดหารถไฟฟ้า (City Train) เพิ่ม 7 ขบวน

รูปการให้บริการ

ส่วนรูปแบบการให้บริการ การรถไฟแห่งประเทศไทย จัดรูปแบบการให้บริการไว้ 2 ชนิด เช่นเดียวกับโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนแรก ได้แก่

1. รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานกรุงเทพ – ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ช่วงพญาไท – บางซื่อ – คอนเมือง) สายเอ็กเพรสไลน์ เวลาเดินทางจากสถานีต้นทางถึงสถานีปลายทางประมาณ 30 นาที ทำหน้าที่ให้บริการกับผู้โดยสารที่ต้องการความรวดเร็วในการเดินทางเชื่อมต่อท่าอากาศยานทั้ง 2 แห่ง
2. รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานกรุงเทพ – ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ช่วงพญาไท – บางซื่อ – คอนเมือง) สายซิตี้ไลน์ ขบวนรถไฟจะให้บริการระหว่างสถานีต้นทางและสถานีปลายทางบนเส้นทางเดียวกับรถไฟด่วน แต่จะให้บริการ โดยหยุดรับผู้โดยสารตามสถานีปลายทางทุกสถานี ได้แก่ สถานีคอนเมือง สถานีหลักสี่ สถานีบางเขน สถานีบางซื่อ สถานีราชวิถี สถานีพญาไท สถานีราชปรารภ สถานีมักกะสัน สถานีรามคำแหง สถานีหัวหมาก สถานีบ้านทับช้าง สถานีลาดกระบัง และ สถานีสุวรรณภูมิ ใช้เวลาเดินทางจากสถานีต้นทางถึงสถานีปลายทางประมาณ 45 นาที

โครงการก่อสร้าง

ระบบรถไฟฟ้าสามารถทำความเร็วได้สูงสุด 160 กิโลเมตรต่อชั่วโมง รับกระแสไฟจากสายพาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เหนือหัว (Overhead Catenary System) แรงดันไฟฟ้า 25 kV AC 50 Hertz ในเบื้องต้นใช้ศูนย์ควบคุมการเดินรถที่คลองตันของโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนแรกร่วมกัน

ค่าก่อสร้างโครงการ ประกอบด้วย

1. ค่าก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านโยธา
 - 1.1 ระยะที่ 1 ภูเก็ต – บางซื่อ 7,942 ล้านบาท
 - 1.2 ระยะที่ 2 ภูเก็ต – คอนเมือง 15,242 ล้านบาท
2. ค่าก่อสร้างระบบรถไฟฟ้า
 - 2.1 ระยะที่ 1 ภูเก็ต – บางซื่อ 6381 ล้านบาท
 - 2.2 ระยะที่ 2 ภูเก็ต – คอนเมือง 11,828 ล้านบาท

คำดำเนินการก่อสร้าง

โครงการนี้พื้นที่ส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตทางของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยมีบางส่วนจำเป็นต้องใช้พื้นที่นอกเขตทางรถไฟ ได้แก่ พื้นที่บางส่วนของกรมทางหลวงเพื่อหลีกเลี่ยงการปรับปรุงฐานราก ของทางพิเศษศรีรัชบริเวณถนนพระราม 6 และพื้นที่บางส่วนของบ้านราชวิถี โรงเรียนสัตย์สงวนวิทยา และอาคารพาณิชย์ที่อยู่ติดกับเขตทางรถไฟ ช่วงราชวิถี - สามเสน เนื่องจากมีพื้นที่เขตทางไม่เพียงพอ โดยมีส่วนของที่ดินที่จำเป็นต้องเวนคืนเพิ่ม 25 แปลง ผลการประมาณราคา ค่าทดแทนเบื้องต้นสรุปได้ดังนี้

1. ราคาค่าทดแทนที่ดินเบื้องต้น
 - 1.1 ค่าทดแทนที่ดินที่เป็นของเอกชน 21 แปลง 89,313,900 บาท
 - 1.2 ที่ดินที่เป็นของราชการ (ขอใช้พื้นที่) 4 แปลง 225,443,056 บาท
2. ราคาค่าทดแทนอาคาร สิ่งปลูกสร้าง
 - 2.1 บริเวณกรมทางหลวง 22 หลัง 38,829,275 บาท
 - 2.2 บริเวณบ้านราชวิถี 4 หลัง 7,665,800 บาท
 - 2.3 อาคารเอกชน 21 หลัง 65,897,280 บาท
3. ราคาเครื่องย้ายอาคารรुक้า
 - 3.1 อาคารรुक้า 1 หลัง 94,248 บาท
 - 3.2 อาคารชั่วคราวของ กทม. 2 หลัง 46,560 บาท รวมทั้งสิ้น 201,847,063 บาท

มติคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ครั้งที่ 4/2555

เห็นชอบกับความเห็นของคณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านคมนาคมของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือโครงการร่วมกับเอกชน ในการประชุมครั้ง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ 6/2555 เมื่อวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2555 ต่อยางงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานกรุงเทพ – ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ช่วงพญาไท – บางซื่อ – ดอนเมือง) ของการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีต่อไป โดยให้การรถไฟแห่งประเทศไทยดำเนินการ ดังนี้

1. ดำเนินการตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม ตามที่กำหนดไว้ในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานกรุงเทพ – ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ช่วงพญาไท – บางซื่อ – ดอนเมือง) ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านคมนาคมของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือโครงการร่วมกับเอกชน ในการประชุมครั้งที่ 6/2555 เมื่อวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2555 อย่างเคร่งครัด

2. นำความเห็นของคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อประกอบการพิจารณา ตามมาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ต่อไป





ภาคผนวก ง
รายงานสรุปผลการประชุมใหญ่การมีส่วนร่วมของประชาชน ครั้งที่ 1
โครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
(ส่วนต่อขยายจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – ชลบุรี – พัทยา – ระยอง)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานสรุปผลการประชุมใหญ่การมีส่วนร่วมของประชาชน ครั้งที่ 1 โครงการก่อสร้าง รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ส่วนต่อขยายจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – ชลบุรี – พัทยา – ระยอง)

บทนำ

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยโดยมุ่งพัฒนาโครงข่ายรถไฟฟ้าทั่วประเทศ อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาเชื่อมโยงฐานการผลิตในภูมิภาคและระหว่างประเทศ รวมทั้งพัฒนาการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ได้มาตรฐานเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และลดต้นทุนการขนส่ง การศึกษาและพัฒนาขยายทางรถไฟต่อจากโครงการระบบรถไฟฟ้าเชื่อมต่อ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไปยังจังหวัดชลบุรีและเมืองพัทยา จัดเป็นนโยบายสำคัญเร่งด่วนที่แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2554 (ข้อ 3.4.1) เพื่อเชื่อมโยงโครงข่ายการบริหารจัดการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และบริการที่สะดวกปลอดภัย ทั้งในพื้นที่ชนบท เมือง และระหว่างประเทศ รวมทั้งสนับสนุนการขยายฐานการผลิตตามแนวเส้นทางรถไฟ เพื่อการเติบโตทางเศรษฐกิจและ การท่องเที่ยว รองรับความต้องการโดยสารและขนส่งสินค้าที่เพิ่มสูงขึ้น ต่อมาเมื่อวันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2554 กระทรวงคมนาคมได้มอบนโยบายและสั่งการให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เร่งรัด ดำเนินโครงการดังกล่าว โดยให้พิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาโครงการไปถึงจังหวัดระยอง การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) จึงได้ว่าจ้างกลุ่มบริษัทที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย บริษัท เอเชียเอ็นจิเนียริง คอนซัลแต้นส์ จำกัด บริษัท Japan International Consultants for Transportation จำกัด บริษัท Oriental Consultants จำกัด บริษัท เอ็นริช คอนซัลแตนท์ จำกัด และบริษัท วิสิทรี เอ็นจิเนียริง คอนซัลแต้นส์ จำกัด ให้ดำเนินงานศึกษาความเหมาะสม (Feasibility Study) ศึกษา และออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรม (Detailed Design) และจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment) รวมถึง 14 พิจารณาสอนแนวเส้นทางในอนาคตต่อไปจนถึงจังหวัดตราดด้วย โดยมีระยะเวลาศึกษารวมทั้งสิ้นเดือน นับตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2556 ถึงวันที่ 1 กันยายน 2557 ในการนี้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโครงการและการรับฟังความเห็นของประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาศึกษา เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะข้อมูลและข้อห่วงกังวล อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานศึกษาความเหมาะสมทางด้านวิศวกรรม เศรษฐกิจ การเงินและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการออกแบบรายละเอียดโครงการและจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมให้มีความเหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อพัฒนาเชื่อมโยงโครงข่ายและการบริหารจัดการขนส่งผู้โดยสาร และบริการที่สะดวกและปลอดภัย สำหรับชุมชนในพื้นที่ชนบทและพื้นที่เมืองที่ตั้งอยู่ในแนวเส้นทางโครงการ เป็นการสนับสนุนการขยายฐานการผลิตตามแนวเส้นทางรถไฟสนับสนุนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว

ผลประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการจราจรและการขนส่งทั้งระบบ เนื่องจากระบบรถไฟความเร็วสูงจะมีลักษณะสำคัญ คือ วางอยู่บนโครงสร้างพื้นฐานแบบรางที่เป็นอิสระจากการขนส่งระบบอื่น ทำให้สามารถควบคุมระยะเวลาการเดินทางได้อย่างแม่นยำ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจราจรและการขนส่งทั้งระบบ อีกทั้งยังช่วยลดอุบัติเหตุ ณ บริเวณจุดตัดทางรถไฟ
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจในพื้นที่หัวเมืองใหญ่ที่ตั้งอยู่ตลอดแนวเส้นทางโครงการ ภายหลังเปิดให้บริการในแนวเส้นทางโครงการ จะเกิดการเชื่อมโยงกันระหว่างกรุงเทพมหานคร และหัวเมืองใหญ่ในภาคตะวันออก ทำให้เกิดการเชื่อมต่อที่มีประสิทธิภาพสูงจากการเดินทางโดยรถไฟความเร็วสูงไปยังหัวเมืองใหญ่/สถานีต่าง ๆ ก่อให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นการกระจายความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ ไปสู่ท้องถิ่น ส่งผลให้ความหนาแน่นของประชากรในกรุงเทพมหานครลดน้อยลงด้วย
3. ลดปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อน เนื่องจากระบบรถไฟความเร็วสูงใช้ไฟฟ้าเป็นพลังงานในการขับเคลื่อน จึงเป็นการลดการใช้ น้ำมันเชื้อเพลิงทำให้มลพิษทางอากาศลดน้อยลง และยังเป็น การลดภาวะโลกร้อนได้อีกด้วย

พื้นที่ศึกษาของโครงการ

พื้นที่เป้าหมายในการดำเนินการศึกษา จะพิจารณาครอบคลุมพื้นที่ตามแนวเส้นทางของโครงการและบริเวณใกล้เคียงที่แนวเส้นทางของโครงการพาดผ่าน ประกอบด้วย 7 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด

วัตถุประสงค์ของการประชุม

1. เพื่อแนะนำและชี้แจงข้อมูลความเป็นมาของโครงการ รวมทั้งเหตุผลความจำเป็นของการพัฒนาโครงการรูปแบบของโครงการ ตลอดจนแนวทางการศึกษาและขั้นตอนการศึกษาที่สำคัญ
 2. เพื่อขอความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยราชการ โดยเฉพาะที่อยู่ตามแนวเส้นทางการศึกษาสำรวจออกแบบในพื้นที่ดำเนินโครงการ
- เอกสารนี้เป็นเอกสารหลักรับใช้สำหรับโครงการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับรูปแบบของโครงการ ประเด็นปัญหาสำคัญที่อาจเกิดขึ้นจากการพัฒนาโครงการ ข้อเสนอแนะและประเด็น ที่ควรระมัดระวังหรือ ให้ความสำคัญในการศึกษาและแนวทางในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบประเมินผลการประชุม

การประชุมครั้งนี้ได้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม โดยใช้แบบประเมินผล การประชุม ซึ่งมีผู้ตอบแบบประเมินผลและแสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น 104 คน คิดเป็นร้อยละ 51.74 ของ ผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 201 คน ซึ่งจากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการแสดง ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้แสดงความคิดเห็น

ในการประชุมปฐมฤกษ์โครงการ มีผู้ตอบแบบประเมินผลทั้งสิ้น 104 คน จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 91.35 เป็นเพศหญิงร้อยละ 8.65 ในด้านอายุของผู้ตอบแบบประเมินผล พบว่าเป็นผู้มีอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 38.46 รองลงมาร้อยละ 37.50 เป็นผู้มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 11.54 เป็นผู้มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 7.69 เป็นผู้มีอายุมากกว่า 60 ปี และร้อยละ 4.81 เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ในด้านการศึกษาของผู้ตอบ แบบประเมินผล พบว่าเป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 44.23 จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรีร้อยละ 21.15 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 16.35 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ 7.69 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ร้อยละ 4.81 และระดับประถมศึกษาร้อยละ 3.85 ในด้านอาชีพ ของผู้ตอบแบบประเมินผล พบว่าประกอบอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 57.69 เป็น เกษตรกรร้อยละ 20.19 ประกอบธุรกิจส่วนตัวและค้าขายร้อยละ 17.31 และที่ออมวชนร้อยละ 4.81 ใน ด้านหน่วยงานและองค์กรต้นสังกัด พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลเป็นผู้แทนจากหน่วยงานราชการและ รัฐวิสาหกิจร้อยละ 49.04 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร้อยละ 24.04 ประชาชนทั่วไปที่สนใจโครงการ ร้อยละ 9.62 ผู้นำชุมชน กำนันผู้ใหญ่บ้านร้อยละ 7.69 ที่ออมวชนร้อยละ 3.88 สถาบันการศึกษาร้อยละ 2.88 ภาคธุรกิจเอกชนร้อยละ 1.92 และองค์กรพัฒนาเอกชนร้อยละ 0.96

ความคิดเห็นต่อโครงการ

1. ความคิดเห็นต่อการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผล ส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.85 เคยทราบข้อมูลโครงการ และร้อยละ 21.15 ไม่เคยทราบข้อมูล โครงการ ส่วนแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารนั้น จำแนกได้ดังนี้คือ ร้อยละ 47.56 ทราบจากหนังสือเชิญเข้าร่วม ประชุม ร้อยละ 42.68 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 28.05 การตีพิมพ์ประกาศประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงานราชการ ร้อยละ 25.61 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ร้อยละ 13.41 วิทยุกระจายเสียง และร้อยละ 12.20 เจ้าหน้าที่ โครงการ เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความคิดเห็นต่อช่องทางและวิธีการสื่อสารข้อมูลโครงการที่เหมาะสมที่สุด พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลร้อยละ 58.65 เห็นว่าส่งข้อมูลทางไปรษณีย์เป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุด ร้อยละ 54.81 ดิเคกสารประชาสัมพันธ์โครงการตามบอร์ดในสถานที่ราชการ ร้อยละ 49.04 แจ้งข้อมูลโครงการผ่านผู้นำชุมชน ร้อยละ 45.19 เข้าร่วมประชุมตามแผนการประชุมที่จัดขึ้นแต่ครั้ง ร้อยละ 44.23 ประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน/ชุมชน และร้อยละ 40.38 ดิเคกสารประชาสัมพันธ์โครงการตามบอร์ดในหมู่บ้าน/ชุมชน

3. ความคิดเห็นต่อประโยชน์ของรถไฟความเร็วสูงสายกรุงเทพ-ระยอง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่ร้อยละ 79.81 เห็นว่ามีประโยชน์มาก ร้อยละ 15.38 เห็นว่ามีประโยชน์ปานกลาง และร้อยละ 4.81 เห็นว่ามีประโยชน์น้อย เฉพาะที่ตอบว่ามีประโยชน์สามารถจำแนกตามเหตุผลได้ ดังนี้ ร้อยละ 31.73 ประหยัดและคาดการณ์เวลาในการเดินทางได้ และลดปัญหาการจราจร ร้อยละ 25.00 เดินทางสะดวก ลดปริมาณการใช้รถส่วนบุคคล และประหยัดเชื้อเพลิง ร้อยละ 17.31 ขนส่งสินค้าสะดวก และร้อยละ 13.46 กระจายความเจริญและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่วนที่ตอบว่าไม่มีประโยชน์ ให้เหตุผลว่าเพราะมีสถานีน้อย

4. ความคิดเห็นต่อแนวเส้นทางที่เข้าหรือไม่เข้าเมืองฉะเชิงเทรา

4.1 ในกรณีแนวเส้นทางเข้าเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราและการก่อสร้างสถานีฉะเชิงเทรา พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลเห็นด้วยร้อยละ 86.54 โดยระบุเหตุผลดังนี้ ร้อยละ 34.44 สร้างความสะดวกในการเดินทางและในตัวเมืองมีประชาชนอาศัยอยู่จำนวนมากจึงมีผู้ต้องการใช้บริการสูง ร้อยละ 17.78 ทำให้เมืองฉะเชิงเทราเติบโตขยายตัวได้รับการพัฒนา ร้อยละ 7.78 ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และร้อยละ 5.56 ประหยัดงบประมาณในการเวนคืนที่ดินเพราะก่อสร้างในเขตทางรถไฟเดิมเป็นส่วนใหญ่

4.2 กรณีแนวเส้นทางไม่เข้าเมืองฉะเชิงเทราและไม่มีสถานีฉะเชิงเทรา พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลเห็นด้วยร้อยละ 5.77 โดยระบุเหตุผลว่า ในตัวเมืองมีปัญหาการจราจรอยู่แล้วและมีประชาชนอาศัยอยู่จำนวนมากหากมีการเวนคืนก็จะเกิดผลกระทบมากนอกจากนี้การตั้งสถานีนอกเมืองจะทำให้เกิดการพัฒนารอบนอกเขตเมือง เกิดการพัฒนาเมืองใหม่ .

4.3 ร้อยละ 7.69 ไม่แน่ใจเพราะมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะแสดงความคิดเห็น

5. ความคิดเห็นต่อข้อกังวลห่วงใยหากมีการก่อสร้างโครงการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่ร้อยละ 83.65 มีข้อกังวลห่วงใย ประกอบด้วย ร้อยละ 60.92 กังวลเรื่องผลกระทบในช่วงก่อสร้างบริเวณที่ผ่านหมู่บ้าน/ชุมชน ทั้งการจราจรติดขัด เสียง และฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง ร้อยละ 39.08 กังวลเรื่องการกีดขวางทางน้ำไหลของรางรถไฟ ร้อยละ 28.74 กังวลเรื่องการแบ่งแยกชุมชนและที่ทำกินของรางรถไฟ ร้อยละ 20.69 กังวลเรื่องการประกอบธุรกิจขนส่งทางถนนในปัจจุบัน และร้อยละ 13.79 กังวลเรื่องการประกอบธุรกิจการค้าของผู้ที่อยู่ริมทางรถไฟ ปัจจุบัน ส่วนร้อยละ 16.35 ไม่มีข้อกังวลห่วงใย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ความคิดเห็นต่อผลดีของการพัฒนาโครงการต่อชุมชนและประเทศชาติโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่ร้อยละ 97.12 เห็นว่าเกิดผลดีต่อชุมชนและประเทศชาติโดยรวม จำแนกตามเหตุผล ได้แก่ ร้อยละ 88.12 การเดินทางขนส่งสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ร้อยละ 75.25 เชื่อมโยงเส้นทางการคมนาคมสู่ภาคตะวันออกเฉียงและทุกภูมิภาคของประเทศ ร้อยละ 74.26 ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง ร้อยละ 62.38 เป็นการพัฒนาระบบขนส่งให้พร้อมเพื่อเข้าสู่การเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมอาเซียน ร้อยละ 48.51 สร้างงานสร้างรายได้มีการจ้างงานเพิ่มขึ้นทั้งในระยะก่อสร้างและเปิดให้บริการ และร้อยละ 44.55 สนับสนุนโอกาสการผลิตและกระจายสินค้ากลุ่มโอท็อปและวิสาหกิจชุมชนอื่น ๆ ในท้องถิ่น ส่วนร้อยละ 2.88 เห็นว่าไม่เกิดผลดี

7. ความคิดเห็น โดยรวมต่อการศึกษาและออกแบบรถไฟความเร็วสูงสายกรุงเทพ-ระยอง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่ร้อยละ 92.31 เห็นด้วยกับการดำเนินโครงการ จำแนกตามเหตุผล ได้แก่ ร้อยละ 17.71 เป็นการสร้างความเจริญ เกิดการเติบโตขยายตัวของเมืองตามแนวเส้นทางรถไฟ ร้อยละ 9.38 การเดินทางสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ร้อยละ 5.21 ส่งเสริมการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง ร้อยละ 4.17 เชื่อมโยงเส้นทางการคมนาคมสู่ภาคตะวันออกเฉียงและทุกภูมิภาคของประเทศ และร้อยละ 3.13 เป็นการพัฒนาระบบขนส่งให้พร้อมเพื่อเข้าสู่การเป็น ส่วนหนึ่งของประชาคมอาเซียน ส่วนร้อยละ 1.92 ไม่เห็นด้วยกับการดำเนินโครงการเนื่องจากมีสถานีน้อยเกินไป ร้อยละ 3.85 ไม่แน่ใจเนื่องจากมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะแสดงความคิดเห็น

8. ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาและพัฒนาโครงการ ผู้ตอบแบบประเมินผล ร้อยละ 12.50 เสนอให้ประชาสัมพันธ์ชี้แจงรายละเอียดโครงการให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 7.69 ให้คำนึงถึงผลกระทบต่อพื้นที่ประกอบอาชีพและที่อยู่อาศัยของประชาชนให้มากที่สุด ร้อยละ 6.73 ให้คำนึงถึงผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและมลภาวะต่างๆ ให้มากที่สุด พร้อมทั้งศึกษาทั้งผลดีผลเสียของโครงการอย่างถี่ถ้วนถี่ก่อนลงมือปฏิบัติ ร้อยละ 4.81 เสนอให้มีการขยายแนวเส้นทางไปถึงจังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราดเพื่อเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน และควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว



ภาคผนวก จ
รายงานสรุปผลการประชุมใหญ่การมีส่วนร่วมของประชาชน ครั้งที่ 2
โครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
(ส่วนต่อขยายจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – ชลบุรี – พัทยา – ระยอง)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานสรุปผลการประชุมใหญ่การมีส่วนร่วมของประชาชน ครั้งที่ 2 โครงการก่อสร้าง รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ส่วนต่อขยายจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – ชลบุรี – พัทยา – ระยอง)

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. พัฒนาระบบคมนาคมขนส่งทางราง โดยเชื่อมโยงโครงข่ายและการบริหารจัดการขนส่ง
ผู้โดยสาร สินค้าและบริการที่สะดวกและปลอดภัย ทั้งในพื้นที่ชนบท พื้นที่เมือง และระหว่างประเทศ
รวมทั้งสนับสนุนการขยายฐานการผลิตตามแนวเส้นทางรถไฟ
2. พัฒนารถไฟความเร็วสูงสายกรุงเทพฯ – ชลบุรี – ระยอง เพื่อเตรียมการเชื่อมต่อกับประเทศ
เพื่อนบ้าน

ผลประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เส้นทางรถไฟความเร็วสูง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ช่วงสุวรรณภูมิ – พัทยา – ระยอง)
ระยะทาง 221 กิโลเมตร
2. ประหยัดมูลค่าต่าง ๆ ในช่วงเวลา 30 ปี ตลอดโครงการ โดยเฉลี่ยแต่ละปีประหยัดเงินต่าง ๆ
ได้ ดังนี้
 - 2.1 ประหยัดการใช้รถปีละ 71,459 ล้านบาท
 - 2.2 ค่าเวลาในการเดินทาง 16,891 ล้านบาท
 - 2.3 ลดความสูญเสียจากอุบัติเหตุ 32,388 ล้านบาท
 - 2.4 ลดมลพิษ 10,638 ล้านบาท
 - 2.5 ประหยัดค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าปีละ 7,576 ล้านบาท
3. เพิ่มประสิทธิภาพการเดินทางและขนส่งสินค้าทั้งภายในและระหว่างประเทศ
4. เพิ่มศักยภาพในการพัฒนาพื้นที่โดยรอบสถานีรถไฟ

ขอบเขตงานของโครงการ

1. งานศึกษารูปแบบระบบปฏิบัติการเดินรถ งานศึกษาความเหมาะสมของโครงการ และจัดทำ
รายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) โครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
(ส่วนต่อขยายจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – ชลบุรี – พัทยา – ระยอง)
 - 1.1 งานทบทวนการศึกษาข้อมูลของโครงการที่เกี่ยวข้อง
 - 1.2 งานศึกษาและสำรวจแนวเส้นทางรถไฟฟ้า
 - 1.3 งานศึกษาคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 งานศึกษาและสำรวจความต้องการเดินทางของผู้โดยสาร

1.5 งานศึกษารูปแบบและระบบปฏิบัติการเดินรถไฟปัจจุบัน และศักยภาพของโครงการระบบรถไฟฟ้าเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อนำไปปรับปรุงและเสนอรูปแบบและระบบปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้าเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ส่วนต่อขยายจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – ชลบุรี – พัทยา – ระยอง)

1.6 งานศึกษาวิเคราะห์ความต้องการด้านเศรษฐกิจและการเงิน

1.7 งานศึกษารูปแบบการลงทุนของโครงการ

1.8 งานจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.9 งานศึกษาขบวนรถไฟปกติของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่วิ่งอยู่บนระดับพื้นดิน ซึ่งจะเดินรถผ่านเส้นทางโครงการในเส้นทาง (Corridor) เดียวกัน

2. ออกแบบรายละเอียดจัดทำเอกสารประกวดราคา จัดทำประมาณราคาค่าก่อสร้างโดยละเอียด โครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ส่วนต่อขยายจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ – ชลบุรี – พัทยา – ระยอง)

2.1 งานสำรวจและจัดทำแผนที่ภูมิประเทศ

2.2 งานจัดทำแผนที่และข้อมูลสำหรับการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน โครงการ

2.3 งานสำรวจคำนวณวิศวกรรมปฐพีและธรณีวิทยา

2.4 งานศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบระบบปฏิบัติการเดินรถ

2.5 งานออกแบบรายละเอียด (Detailed Design) งานโยธา

2.6 งานจัดทำรายงาน หลักเกณฑ์ และมาตรฐานในการออกแบบ

2.7 งานจัดทำรายละเอียดข้อกำหนดการก่อสร้าง

2.8 งานประมาณราคาค่าก่อสร้างตามแบบรายละเอียด

2.9 งานจัดทำเอกสารประกวดราคางานโยธา

2.10 งานออกแบบเบื้องต้น และจัดทำเอกสารประกวดราคาสำหรับงานระบบรางงานระบบไฟฟ้าและเครื่องกล

2.11 งานศึกษาและจัดทำแผนการจัดการจราจร

2.12 งานจัดทำแผนดำเนินงานโครงการ

2.13 งานศึกษาและออกแบบรายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อการเดินทาง

2.14 การถ่ายทอดเทคโนโลยีระบบรถไฟความเร็วสูง

2.15 การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โครงการ และสื่อการนำเสนอโครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักการออกแบบรถไฟความเร็วสูง

หลักเกณฑ์ในการออกแบบรถไฟความเร็วสูง (High Speed Rail) จะพยายามใช้เขตทางเดินของการรถไฟแห่งประเทศไทยให้มากที่สุด โดยจะออกแบบให้รองรับรถไฟที่วิ่งได้ 250 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ส่วนที่ใช้ร่วมกับรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะวิ่งด้วยความเร็วประมาณ 160 กิโลเมตรต่อชั่วโมง โดยขั้นตอนการเดินทางจะเป็นไปตามมาตรฐานสากล คำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุด ให้ความรวดเร็ว ปลอดภัยและความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร

การพัฒนาบริเวณสถานี

1. มีการเปลี่ยนถ่ายระบบขนส่งอย่างสมบูรณ์
2. มีการวางผังเมือง เพื่อกำหนดรูปแบบการพัฒนารอบ ๆ สถานี
3. มีการเสนอโครงข่ายการขนส่งทางถนนที่เข้ามายังสถานีอย่างเพียงพอ
4. มีการประสานงานกับท้องถิ่นและกรมโยธาธิการฯ อย่างใกล้ชิด

ตำแหน่งของสถานีรถไฟความเร็วสูง

1. การปรับปรุงสถานีเดิม
 - 1.1 สถานีบางซื่อ
 - 1.2 สถานีมักกะสัน (อาคารรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง)
2. การก่อสร้างสถานีใหม่
 - 2.1 สถานีลาดกระบัง
 - 2.2 สถานีฉะเชิงเทรา
 - 2.3 สถานีชลบุรี/ ศรีราชา
 - 2.4 สถานีพัทยา
 - 2.5 สถานีระยอง

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นต่อโครงการ

1. การรับทราบข้อมูลโครงการ ผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่ร้อยละ 91.30 เคยทราบข้อมูลโครงการ และร้อยละ 8.70 ไม่เคยทราบข้อมูลโครงการมาก่อน ส่วนแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารนั้น จำแนกได้ดังนี้ คือ ทราบจากหนังสือเชิญเข้าร่วมประชุมร้อยละ 33.04 เข้าหน้าที่ส่วนราชการร้อยละ 31.30 วิทยุกระจายเสียงร้อยละ 27.82 ดิประกาศประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงานราชการร้อยละ 26.95 กำนันผู้ใหญ่บ้านร้อยละ 23.47 หนังสือพิมพ์ร้อยละ 14.78 เข้าหน้าที่โครงการร้อยละ 12.17 เว็บไซต์โครงการร้อยละ 9.56 เพื่อนบ้านร้อยละ 6.08 สื่อหลายประเภททั้งโทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ตร้อยละ 5.21 และการประกาศเสียงตามสายในหมู่บ้าน/ชุมชนร้อยละ 1.73

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการเรียนการสอน ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความคิดเห็นต่อช่องทางและวิธีการสื่อสารข้อมูลโครงการที่เหมาะสมที่สุด พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลเห็นว่าวิธีการที่เหมาะสมที่สุดคือ เข้าร่วมประชุมตามแผนการประชุมที่จัดขึ้นแต่ละครั้ง ร้อยละ 35.65 ดึงเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการตามบอร์ดในสถานที่ราชการร้อยละ 34.78 แจกข้อมูลโครงการผ่านผู้นำชุมชนร้อยละ 33.04 ส่งข้อมูลทางไปรษณีย์ร้อยละ 25.21 ประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน/ชุมชนร้อยละ 20.86 ดึงเอกสาร ประชาสัมพันธ์โครงการตามบอร์ดในหมู่บ้าน/ชุมชนร้อยละ 17.39 และสื่อหลายประเภททั้งโทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ตร้อยละ 8.70

3. ความคิดเห็นต่อแนวเส้นทางช่วงสุวรรณภูมิ/ลาดกระบัง-ฉะเชิงเทรา พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่ร้อยละ 96.52 เห็นด้วย จำแนกตามเหตุผลประกอบ ได้แก่ เพราะทำให้เดินทางและขนส่งสะดวกประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายและเพิ่มคุณภาพชีวิต ร้อยละ 17.39 แนวเส้นทางส่วนใหญ่อยู่ในเขตทางรถไฟเดิมร้อยละ 1.74 และช่วยสร้างงานสร้างอาชีพและรายได้ ร้อยละ 0.87 ส่วนร้อยละ 3.48 ไม่เห็นด้วย จำแนกตามเหตุผลประกอบ ได้แก่ เพราะแนวเส้นทางบางช่วงไม่อยู่ในเขตทางรถไฟเดิมต้องมีการเวนคืนที่ดินร้อยละ 1.74 และมีแนวเส้นทางสั้นแต่ยังพัฒนาไปไม่ถึงจังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราครร้อยละ 0.87

4. ความคิดเห็นต่อแนวเส้นทางช่วงฉะเชิงเทรา-ชลบุรี พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่ร้อยละ 97.39 เห็นด้วย จำแนกตามเหตุผลประกอบ ได้แก่ เพราะทำให้เดินทางสะดวกประหยัดค่าใช้จ่ายแก้ปัญหาการจราจรติดขัดร้อยละ 12.17 แนวเส้นทางส่วนใหญ่อยู่ในเขตทางรถไฟเดิมร้อยละ 4.34 พื้นที่ฉะเชิงเทรา-ชลบุรีมีประชากรและแรงงานหนาแน่นร้อยละ 1.74 และช่วยสร้างงานสร้างอาชีพและรายได้ร้อยละ 0.87 ส่วนร้อยละ 1.74 ไม่เห็นด้วย จำแนกตามเหตุผลประกอบ ได้แก่ เพราะมีแนวเส้นทางสั้นแต่ยังพัฒนาไปไม่ถึงจังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราครร้อยละ 0.87 และไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ 0.87 เท่ากัน

5. ความคิดเห็นต่อแนวเส้นทางช่วงชลบุรี-เขาชีจรรย์ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่ร้อยละ 96.52 เห็นด้วย จำแนกตามเหตุผลประกอบ ได้แก่ เพราะทำให้เดินทางสะดวกประหยัดค่าใช้จ่ายแก้ปัญหาการจราจรติดขัดร้อยละ 9.56 แนวเส้นทางส่วนใหญ่อยู่ในเขตทางรถไฟเดิม ร้อยละ 4.34 ช่วยสร้างงานสร้างอาชีพรายได้และพัฒนาประเทศร้อยละ 1.74 และตำแหน่งที่ตั้งสถานีมีความเหมาะสมร้อยละ 0.87 ส่วนร้อยละ 2.61 ไม่เห็นด้วย จำแนกตามเหตุผลประกอบ ได้แก่ เพราะมีแนวเส้นทางสั้นแต่ยังพัฒนาไปไม่ถึงจังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราคร และคาดว่าผู้โดยสารน่าจะไม่มีมาก ร้อยละ 0.87 เท่ากัน

6. ความคิดเห็นต่อแนวเส้นทางช่วงเขาชีจรรย์-มาบตาพุด พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่ร้อยละ 96.52 เห็นด้วย จำแนกตามเหตุผลประกอบ ได้แก่ เพราะทำให้เดินทางสะดวกรวดเร็วลดอุบัติเหตุทางรถยนต์ร้อยละ 6.96 แนวเส้นทางส่วนใหญ่อยู่ในเขตทางรถไฟเดิมร้อยละ 3.48 เพราะเป็นแหล่งอุตสาหกรรมที่มีแรงงานจำนวนมากร้อยละ 1.74 แนวเส้นทางผ่านแหล่งท่องเที่ยว และช่วยสร้างงานสร้างอาชีพรายได้และพัฒนาประเทศร้อยละ 0.87 เท่ากัน ส่วนร้อยละ 3.48 ไม่เห็นด้วย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่าการณ์ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำแนกตามเหตุผลประกอบ ได้แก่ เพราะมีแนวเส้นทางสั้นแต่ยังพัฒนาไปไม่ถึงจังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด และคาดว่าผู้โดยสารน่าจะไม่มากร้อยละ 0.87 เท่ากัน

7. ความคิดเห็นต่อแนวเส้นทางช่วงมาบตาพุด-ระยอง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่ร้อยละ 97.39 เห็นด้วย จำแนกตามเหตุผลประกอบ ได้แก่ เพราะทำให้เดินทางสะดวกรวดเร็วร้อยละ 6.08 พื้นที่ระยอง-มาบตาพุดเป็นเมืองอุตสาหกรรมที่มีแรงงานและการลงทุนจำนวนมากร้อยละ 4.34 แนวเส้นทางอยู่บนเกาะกลางถนนไม่มีการเวนคืนที่ดินร้อยละ 3.48 และเป็นการเดินทางที่ปลอดภัยร้อยละ 0.87 ส่วนร้อยละ 2.61 ไม่เห็นด้วย จำแนกตามเหตุผลประกอบ ได้แก่ เพราะมีแนวเส้นทางสั้นแต่ยังพัฒนาไปไม่ถึงจังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราดร้อยละ 0.87

8. ความคิดเห็นต่อแนวเส้นทางช่วงระยอง-ตราด พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่ร้อยละ 93.92 เห็นด้วย จำแนกตามเหตุผลประกอบ ได้แก่ เพราะทำให้เดินทางสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 6.08 กระจายความเจริญครอบคลุมส่วนภูมิภาคอย่างทั่วถึงร้อยละ 5.22 และสามารถเชื่อมต่อแนวเส้นทางกับประเทศเพื่อนบ้านได้ร้อยละ 2.61 ส่วนร้อยละ 6.08 ไม่เห็นด้วย จำแนกตามเหตุผลประกอบ ได้แก่ เพราะต้องสร้างแนวเส้นทางใหม่ใซึ่งงบประมาณจำนวนมากร้อยละ 1.74 ยังไม่มีผลการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม และพัฒนาไปไม่ถึงจังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราดร้อยละ 0.87 เท่ากัน

9. ความคิดเห็นต่อข้อกังวลห่วงใยหากมีการก่อสร้างโครงการในระยะก่อสร้าง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่มีข้อกังวลห่วงใยในเรื่องฝุ่นละออง เสียง แรงสั่นสะเทือน และสิ่งปนเปื้อนในแหล่งน้ำร้อยละ 20.87 การจราจรติดขัดในระยะก่อสร้างและถนนชำรุดเพราะรถบรรทุกหนักร้อยละ 10.44 การใช้เวลาก่อสร้างนานจะเกิดผลกระทบต่อวิถีชีวิตประจำวันร้อยละ 3.48 ทางระบายน้ำอุดตันเพราะเศษวัสดุก่อสร้างร้อยละ 2.61 ปัญหาจุดตัดระหว่างรถไฟกับรถยนต์ และการเวนคืนที่ดินร้อยละ 1.74 ในระยะดำเนินการ(เปิดให้บริการ) พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่มีข้อกังวลห่วงใยในเรื่องการจราจรติดขัดในพื้นที่สถานีและการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ ร้อยละ 4.34 การติดตามตรวจสอบมลภาวะด้านเสียงอย่างต่อเนื่องร้อยละ 3.48 การติดตามตรวจสอบมาตรการระบายน้ำและความใส่ใจต่อมาตรฐานความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องร้อยละ 1.74 เท่ากัน

10. ความคิดเห็นต่อมาตรการด้านคุณภาพอากาศ เสียง และความสั่นสะเทือนในระหว่างก่อสร้าง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรการมีความเหมาะสมร้อยละ 93.92 และเห็นว่าไม่เหมาะสมร้อยละ 6.08 โดยมีข้อเสนอแนะประกอบด้วย ให้กั้นรั้วพื้นที่ก่อสร้างสูงเกินกว่า 2 เมตร ร้อยละ 5.21 และปรับปรุงระยะเวลาดำเนินการก่อสร้างจากเดิมเวลา 06.00-22.00 น. เป็นระหว่างเวลา 08.00-16.00 น. หรือ 06.00-20.00 น. ร้อยละ 0.87 ส่วนในระหว่างเปิดให้บริการไม่มีผู้ให้ข้อเสนอ

11. ความคิดเห็นต่อมาตรการด้านคุณภาพน้ำและนิเวศวิทยาทางน้ำทั้งในระหว่างก่อสร้างและดำเนินการเปิดให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรการมีความเหมาะสมร้อยละ 99.13 และเห็นว่าไม่เหมาะสมร้อยละ 0.87 แต่ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะ

12. ความคิดเห็นต่อมาตรการป้องกันน้ำท่วมและระบายน้ำ ทั้งในระหว่างก่อสร้างและดำเนินการเปิดให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรการมีความเหมาะสมร้อยละ 98.26 และเห็นว่าไม่เหมาะสมร้อยละ 1.74 โดยให้ข้อเสนอแนะว่าให้เพิ่มเติมการตรวจสอบมาตรการช่วงเปิดให้บริการด้วยร้อยละ 0.87

13. ความคิดเห็นต่อมาตรการเวนคืนที่ดินและชดเชยทรัพย์สินในระหว่างก่อนก่อสร้าง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรการมีความเหมาะสมร้อยละ 99.13 และเห็นว่าไม่เหมาะสมร้อยละ 0.87 แต่ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะ

14. ความคิดเห็นต่อมาตรการคมนาคมขนส่งในระหว่างก่อสร้าง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรการมีความเหมาะสมร้อยละ 98.26 และเห็นว่าไม่เหมาะสมร้อยละ 1.74 แต่ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะ

15. ความคิดเห็นต่อมาตรการใช้ที่ดินในระหว่างก่อสร้าง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรการมีความเหมาะสมร้อยละ 98.26 และเห็นว่าไม่เหมาะสมร้อยละ 1.74 แต่ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะ

16. ความคิดเห็นต่อมาตรการด้านสุขภาพ ทั้งในระหว่างก่อสร้างและเปิดให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรการมีความเหมาะสมร้อยละ 98.26 และเห็นว่าไม่เหมาะสมร้อยละ 1.74 แต่ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะ

17. ความคิดเห็นต่อมาตรการด้านการแบ่งแยกชุมชน ทั้งในระหว่างก่อสร้างและเปิดให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรการมีความเหมาะสมร้อยละ 98.26 และเห็นว่าไม่เหมาะสมร้อยละ 1.74 โดยให้ข้อเสนอแนะว่า ควรทำการสำรวจพื้นที่ก่อนก่อสร้างและแก้ไขปัญหาจุดตัดทั้งหมดร้อยละ 0.87

18. ความคิดเห็นโดยรวมต่อการศึกษาและออกแบบรถไฟความเร็วสูงสายกรุงเทพ-ระยอง พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่ร้อยละ 80.00 เห็นด้วยกับการดำเนินโครงการ จำแนกตามเหตุผล ได้แก่ การเดินทางสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายและแก้ไขปัญหาการจราจรร้อยละ 14.78 กระจายความเจริญสู่ส่วนภูมิภาค สร้างงานอาชีพรายได้ร้อยละ 2.61 แนวเส้นทางส่วนใหญ่อยู่ในเขตทางรถไฟเดิมที่มีผลกระทบน้อย และประชาชนได้มีส่วนร่วมรับทราบข้อมูลโครงการและร่วมแสดงความคิดเห็นร้อยละ 0.87 ร้อยละ 0.87 ไม่เห็นด้วย แต่ไม่ได้ให้เหตุผล ส่วนร้อยละ 11.30 ยังไม่แน่ใจ จำแนกตามเหตุผล ได้แก่ ยังไม่มีรายละเอียดผู้ได้รับผลกระทบที่ชัดเจน และยังศึกษารายละเอียดโครงการไม่ครบถ้วนร้อยละ 0.87 นอกจากนี้ยังมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ 7.83 เนื่องจากยังไม่มีข้อมูลอย่างเพียงพอที่จะคาดการณ์ถึงผลการดำเนินงานต่อไป

19. ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาและพัฒนาโครงการ ผู้ตอบแบบประเมินผลเสนอให้ประชาชนมีส่วนร่วมในช่วงก่อสร้าง โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาจุดตัดในแต่ละพื้นที่ และศึกษาผลกระทบให้ชัดเจนก่อนก่อสร้างร้อยละ 6.96 เท่ากัน กำหนดราคาค่าเวนคืนที่เป็นธรรมและแจ้งให้เอกสารเป็นเอกสารทงสวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาคำแทนน ไม่อนุญให้เห็นไปเซอประเซอชนดำเนินการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทราบล่วงหน้าร้อยละ 5.2 จัดทำรายละเอียดสถานี ตัวรถ การใช้พลังงานไฟฟ้าเผยแพร่ และสร้างความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับผลกระทบต่าง ๆ พร้อมทั้งเสนอมาตรการดูแลแก้ไขร้อยละ 3.48 และเสนอให้สร้างสถานีใกล้เคียงสถานีรถไฟเดิมเพื่อความสะดวกในการเดินทางเปลี่ยนถ่ายขบวนรถร้อยละ 2.60 ควรสร้างถนนเลียบริมแนวเส้นทางรถไฟความเร็วสูงรูปแบบเดียวกับเมืองพัทยาและออกแบบสถานีให้แสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น เป็นต้นร้อยละ 0.87



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข
เปรียบเทียบระบบขนส่งมวลชนในต่างประเทศกับกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปรียบเทียบระบบขนส่งมวลชนในต่างประเทศกับกรุงเทพมหานคร

ระบบขนส่งมวลชนในประเทศต่าง ๆ

กรุงเทพมหานครมีประชากรที่ต้องเดินทางไปทำงานประมาณ 11 ล้านคน และในปัจจุบันมีเส้นทางรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการแล้วระยะทาง 43.5 กิโลเมตร (อาณัฐชัย รัตกุล. 2551) มีอัตราส่วนประชากรต่อความยาวเส้นทางรถไฟฟ้าประมาณ 250,000 คน/กิโลเมตร รายได้ต่อหัวของประชากรไทยในปี (GDP per capita) พ.ศ. 2555 อยู่ที่ 9,660 เหรียญสหรัฐฯ (World Bank. 2014) ดังข้อมูลในตารางภาคผนวกที่ 1 ซึ่งสามารถเปรียบเทียบกับประเทศต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ประเทศสิงคโปร์ มีประชากรประมาณ 5.3 ล้านคน และในปัจจุบันมีเส้นทางรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการแล้วยาว 83 กิโลเมตร และมีอัตราส่วนประชากรต่อความยาวเส้นทางรถไฟฟ้าประมาณ 500,000 คน/กิโลเมตร รายได้หัวของประชากรสิงคโปร์ ในปี พ.ศ. 2555 สูงถึง 60,800 เหรียญสหรัฐฯ

2. เมืองฮ่องกง มีประชากรประมาณ 7.2 ล้านคน และในปัจจุบันมีเส้นทางรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการแล้วยาว 82.2 กิโลเมตร และมีอัตราส่วนประชากรต่อความยาวเส้นทางรถไฟฟ้าประมาณ 87,000 คน/กิโลเมตร รายได้ต่อหัวของประชากรฮ่องกง ในปี พ.ศ. 2555 มีจำนวน 51,103 เหรียญสหรัฐฯ

3. ประเทศมาเลเซีย มีประชากรประมาณ 22.2 ล้านคน และในปัจจุบันมีเส้นทางรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการแล้วยาว 75 กิโลเมตร และมีรายได้ต่อหัวของประชากรอยู่ที่ 60,800 เหรียญสหรัฐฯ

4. ประเทศฟิลิปปินส์ เมืองมะนิลา มีประชากรประมาณ 10 ล้านคน และในปัจจุบันมีเส้นทางรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการแล้วยาว 51.8 กิโลเมตร และมีอัตราส่วนประชากรต่อความยาวเส้นทางรถไฟฟ้าประมาณ 315,000 คน/กิโลเมตร รายได้ต่อหัวของประชากรฟิลิปปินส์อยู่ที่ 4,339 เหรียญสหรัฐฯ

5. ประเทศฝรั่งเศส กรุงปารีส มีประชากรประมาณ 9 ล้านคน และในปัจจุบันมีเส้นทางรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการแล้วยาว 240 กิโลเมตร และมีอัตราส่วนประชากรต่อความยาวเส้นทางรถไฟฟ้าประมาณ 400,000 คน/กิโลเมตร รายได้ต่อหัวของประชากรของประเทศฝรั่งเศส ในปี พ.ศ. 2555 อยู่ที่ 36,104 เหรียญสหรัฐฯ

6. ประเทศเยอรมัน กรุงเบอร์ลิน มีประชากรประมาณ 3.5 ล้านคน และในปัจจุบันมีเส้นทางรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการแล้วยาว 165 กิโลเมตร และมีอัตราส่วนประชากรต่อความยาวเส้นทางรถไฟฟ้าประมาณ 24,000 คน/กิโลเมตร รายได้ต่อหัวของประชากร ในปี พ.ศ. อยู่ที่ 41,245 เหรียญสหรัฐฯ

7. ประเทศเม็กซิโก เมืองเม็กซิโก ซิตี้ มีประชากรประมาณ 22 ล้านคน และในปัจจุบันมีเส้นทางรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการแล้วยาว 230 กิโลเมตร และมีอัตราส่วนประชากรต่อความยาวเส้นทางรถไฟฟ้าประมาณ 100,000 คน/กิโลเมตร รายได้ต่อหัวของประชากร ในปี พ.ศ. 2555 อยู่ที่ 16,734 เหรียญสหรัฐฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบระบบขนส่งมวลชนในต่างประเทศกับกรุงเทพมหานคร

ประเทศ	พื้นที่ (ตาราง กิโลเมตร)	จำนวน ประชากร (ล้านคน)	ผลิตภัณฑ์มวลรวม (พินล้าน US\$) 2012	รายได้ต่อหัว (US\$) 2012
ประเทศไทย (กรุงเทพฯ)	1,578	14	366	9,660
ประเทศสิงคโปร์	647	5	274	60,800
ประเทศฮ่องกง	1,092	7	263	51,103
ประเทศมาเลเซีย (กรุงกัวลาลัมเปอร์)	243	22	305	60,800
ประเทศฟิลิปปินส์ (กรุงมะนิลา)	38	12	250	4,339
ประเทศฝรั่งเศส (กรุงปารีส)	105	9	2,613	36,104
ประเทศเยอรมัน (กรุงเบอร์ลิน)	891	3	3,428	41,245
ประเทศเม็กซิโก (เมืองเม็กซิโก ซิตี้)	1,485	22	1,178	16,734
ประเทศสหรัฐฯ (เมืองไมอามี)	92	1	1,624	51,749
ประเทศญี่ปุ่น (เมืองโอซาก้า)	223	2	5,960	35,175
ประเทศเกาหลีเหนือ (กรุงเปียงยาง)	3,194	2	40	1,800
ประเทศอาเซอร์ไบจาน (เมืองบากู)	2,130	1	666	10,125

8. ประเทศสหรัฐฯ เมืองไมอามี ประชากรประมาณ 1.5 ล้านคน และในปัจจุบันมีเส้นทางรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการแล้วยาว 51 กิโลเมตร และมีอัตราส่วนประชากรต่อความยาวเส้นทางรถไฟฟ้าประมาณ 36,000 คน/กิโลเมตร รายได้ต่อหัวของประชากรอยู่ที่ 51,749 เหรียญสหรัฐฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ประเทศญี่ปุ่น เมืองโอซาก้า ประชากร 2.9 ล้านคน มีเส้นทางรถไฟไฟฟ้าเปิดให้บริการยาว 155 กิโลเมตร รายได้ต่อหัวของประชากรอยู่ที่ 35,178 เหรียญสหรัฐฯ

10. ประเทศเกาหลีเหนือ เมืองเปียงยาง มีประชากร 2.6 ล้านคน มีเส้นทางรถไฟไฟฟ้าเปิดให้บริการแล้วยาว 25.5 กิโลเมตร และมีอัตราส่วนประชากรต่อความยาวเส้นทางรถไฟประมาณ 60,000 คน/กิโลเมตร รายได้ต่อหัวของประชากร ในปี พ.ศ. 2555 อยู่ที่ 1,800 เหรียญสหรัฐฯ

11. ประเทศอาเซอร์ไบจาน เมืองบากู มีประชากร 1.7 ล้านคน และในปัจจุบันมีเส้นทางรถไฟที่เปิดให้บริการแล้วยาว 29.5 กิโลเมตร และมีอัตราส่วนประชากรต่อความยาวเส้นทางรถไฟประมาณ 57,000 คน/กิโลเมตร รายได้ต่อหัวของประชากร ในปี พ.ศ. 2555 อยู่ที่ 10,125 เหรียญสหรัฐฯ

สรุป

จากการศึกษาพิจารณาถึงการพัฒนานโยบายรถไฟฟ้านั่งมวลชนสาธารณะของประเทศไทย ตั้งแต่ยุคเริ่มต้น คือ 35 ปีที่แล้ว หากเปรียบเทียบกับระบบรถไฟฟ้ในต่างประเทศ จะพบว่า ประเทศไทยได้มีการพัฒนาระบบดังกล่าวไปได้ค่อนข้างช้าไม่สอดคล้องต่อการเจริญเติบโตของเมืองและปัญหาการจราจรที่สะสมมาเป็นระยะเวลานาน หากเปรียบเทียบกับระบบขนส่งมวลชนด้วยระบบรถไฟฟ้แล้วจะพบว่าประเทศที่อยู่ในระดับขั้นตอนของการพัฒนาประเทศจะอยู่ในระดับพื้นฐานที่ช้ามาก (สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก. 2545) ซึ่งไม่ทันต่อการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาจราจรในอนาคต ตลอดจนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นายสิงห์ ชาวคำเขตต์
วันเดือนปีเกิด 1 สิงหาคม พ.ศ. 2534
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 299 หมู่ 9 แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520
ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2553 สำเร็จการศึกษาหลักสูตร รัฐศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้