

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ
ชื่อผู้เขียน	อัญญาภรณ์ จิรชาติพงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลีลา เตียสูงเนิน
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร. นพพร ศรีวรวิไล
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2555

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของผู้ใช้บริการ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับการรับรู้และความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง 3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของผู้ใช้บริการ

โดยระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ถือเป็นระบบขนส่งที่ยิ่งใหญ่ระดับนานาชาติในภูมิภาคเอเชีย ที่รองรับการเจริญเติบโตของประเทศไทยในอุตสาหกรรมต่างๆ อาทิเช่น การท่องเที่ยว การขนส่ง และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอื่นๆ อีกทั้งยังแสดงถึงศักยภาพของประเทศไทยในระดับภูมิภาคเอเชีย นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัย และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่ปริมาณการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นได้ในอนาคต การศึกษาปัจจัยต่างๆ อาทิเช่น ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อการประเมินความแตกต่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังในการให้บริการ ซึ่งอาจเรียกได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ข้างต้น

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เป็นคนไทย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการทั้งขาเข้าและขาออก ณ 8 สถานีบริการ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Two-stage sampling มี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบจำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย สถิติไค-สแควร์ (Chi-square)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการฯ ประเภทรถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เหตุผลหลักในการใช้บริการคือ ความรวดเร็วและตรงเวลา ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ระหว่างเวลา 06.00-12.00 น. สถานีรถไฟที่ใช้บริการมากที่สุดคือ สถานีพญาไท โดยซื้อตั๋วผ่านเจ้าหน้าที่ขายตั๋ว และใช้บริการฯ โดยเฉลี่ยจำนวน 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ แตกต่างกัน ในทุกด้านการให้บริการ และผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ประเภทรถไฟฟ้า เหตุผลในการใช้บริการ บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ช่วงวันและเวลาที่ใช้บริการ สถานีที่ใช้บริการ รูปแบบในการซื้อตั๋วโดยสาร และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ แตกต่างกัน ในทุกด้านการให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังการใช้บริการในระดับสูง ในขณะที่มีระดับการรับรู้จริงในหลายด้านบริการอยู่ในระดับต่ำ อาทิเช่น การส่งเสริมการตลาด จุดบริการเบ็ดเสร็จ และจำนวนห้องน้ำที่มีให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การให้บริการของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ ให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ อันจะนำมาซึ่งปริมาณการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ตามเป้าประสงค์ของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ ได้อย่างแน่นอน

Thesis Title	The Service of Thailand's Airport Rail Link: A Customer's Perspective
Author	Miss. Atcharaphorn Jirachartphong
Thesis Advisor	Asst. Prof. Dr. Leela Tiangsoongnern
Co-Thesis Advisor	Dr. Nopporn Srivorawilai
Department	Business Administration (Marketing)
Academic Year	2012

### **ABSTRACT**

A Study of The Service of Thailand's Airport Rail Link: A Customer's Perspective has the objective to 1) Study the behavior the service of Thailand's Airport Link. 2) Study the factors influencing perception and expectation affect satisfaction of the customer use Airport Link. 3) Study behavioral factors that affect perception and expectation affect satisfaction of the customer use Airport Link. 4) Study use the service of Thailand's Airport Link form a customer's perspective.

The Thailand Airport Rail Link is one of the major international transportation systems in the ASEAN region that helps to support the growth of Thailand's economy in several industries e.g. tourism, transportation and other related businesses. The project also represents the growth potential of Thailand in this region. Moreover, this project aims to deliver a faster and more convenient service with safety and reliability for customers (service users). This may encourage higher levels of service usage in the future. This study focuses on factors such as the demographic profile and purchasing behavior of service users that influence the evaluation of the differences between user perceptions and user expectations of service qualities. In other words, customer satisfaction, may be another way that could help to achieve the aforementioned objectives. Therefore, the researcher is aware of the need to investigate the relationships among those factors.

This study is a survey research that employed a questionnaire to collected data from 400 Thai passengers who used the service of the Airport Rail Link at 8 stations for both arrivals and departures. Descriptive statistics comprised frequency, percentage, mean, standard deviation were used to analyze the data. Hypotheses were tested by Chi-square ( $\chi^2$ -test).

This research found that the majority of service users are female whose are less than 30 years old, single with a bachelor's degree. They are employees in private companies with an average monthly income between 10,001-20,000 Baht. The most used service type is the Airport Rail Link. The main reasons for using the high-speed travel are punctuality. They mostly use the service on weekdays (Monday-Friday) between 06.00-12.00 hrs. The most used is the Phayathai station terminal with tickets bought from ticket staff. Moreover, their average service use is 1-2 times per week.

The result of the hypothesis test revealed that the service users with different demographic factors i.e. gender, age, marital status, education level, occupation and monthly income have different levels of perception and expectation toward the service of the Airport Rail Link. Furthermore, service users with different user behavior i.e. type of the train, usage reasons, influencing persons, usage day and time, station, the type of ticket bought and usage frequency have different levels of perception and expectation toward the service of the Airport Rail Link. Moreover, it was found that service users expected high service levels while perceived a low service level on several items such as promotion, one stop service and the number of available rest rooms. The findings of this study can serve as a guideline to formulate development plans and service improvement strategies that better capture the expectations of service users and hence encourage the higher levels of service usage that meet the objectives of the project in the future.