

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นโครงการขนาดใหญ่ของรัฐบาลที่มีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานมากกว่า 40 ปี โดยผ่านการพิจารณาจากรัฐบาลมาหลายสมัย เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 รัฐบาลสมัยนั้นซึ่งมี ฯพณฯ จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี เห็นว่าเพื่อเป็นการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจการขนส่งทางอากาศ จึงมีข้อสรุปว่ากรุงเทพมหานครควรจะต้องมีสนามบินพาณิชย์แห่งใหม่อีกแห่งหนึ่งแยกออกจากสนามบินทหารที่ดอนเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญเติบโตของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2504 กระทรวงคมนาคมก็เริ่มแสวงหาพื้นที่ก่อสร้างที่เหมาะสมที่สุดคือ บริเวณหนองงูเห่า ถนนบางนา-ตราด กิโลเมตรที่ 15 อยู่ในเขตตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีพื้นที่ประมาณ 19,543 ไร่ แต่ได้ชะลอโครงการไปในรัฐบาลในยุคต่อๆ มา เพราะเห็นว่าท่าอากาศยานกรุงเทพฯ (ดอนเมือง) ยังสามารถรองรับกิจการขนส่งทางอากาศได้ ต่อมารัฐบาลนายอินต์ ปันยารชุน โดยคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2534 อนุมัติให้มีการก่อสร้างโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ แห่งที่ 2 หรือท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในปัจจุบันเพื่อสนับสนุนการดำเนินนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจในภูมิภาคได้ในอนาคต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553)

เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2545 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงเสด็จฯ วางศิลาฤกษ์อาคารโดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงเป็นนิมิตหมายที่ดีของโครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่จะเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศและเป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้มีนโยบายที่จะส่งเสริมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางอากาศในภูมิภาค (Regional Aviation Hub) ที่โดดเด่นแห่งหนึ่งในทวีปเอเชีย (สำนักบริหารโครงการระบบรถไฟฟ้า การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2553) ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนและยกระดับขีดความสามารถในการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีความสมบูรณ์ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเชิงขนส่งในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบด้านคมนาคมขนส่งที่จะเชื่อมต่อระหว่างเมืองกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสมบูรณ์แบบในระดับนานาชาติ จึงมีการพัฒนารูปแบบการเดินทางในระบบรางควบคู่กันไปด้วย ทั้งนี้เป็นไปตามอนุสนธิจากการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ(กทภ.) ครั้งที่ กทภ.3/2546 เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 ซึ่งมี ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีนายทักษิณ ชินวัตร เป็นประธานได้มีมติในที่ประชุมอนุมัติให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (ร.ฟ.ท.) (State Railway of Thailand: SRT) เป็นรัฐวิสาหกิจในกระทรวงคมนาคมทำหน้าที่ดูแลกิจการ ด้านรถไฟของประเทศดำเนินโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (Airport Link Project) ตามกรอบพระราชบัญญัติว่าด้วย (พ.ร.บ.) การให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2535 (สำนักงานคณะกรรมการบริหารการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, 2553)

โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ถือได้ว่าเป็นโครงการที่ยิ่งใหญ่ระดับนานาชาติในภูมิภาคเอเชีย ที่รองรับความเจริญของประเทศไทยและการขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจเกี่ยวเนื่องอื่นๆ พร้อมกับสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม และแสดงถึงศักยภาพของประเทศไทย ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยรัฐบาลคาดหวังไว้ว่าโครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเป็นตัวกระตุ้นให้สถานะเศรษฐกิจของประเทศชาติพัฒนาการอย่างยิ่งใหญ่ต่อไป จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเชิงขนส่งในด้านต่างๆ เพื่อรองรับโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (Airport Link Project) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขนส่งมวลชนที่จะเชื่อมต่อระหว่างย่านใจกลางเมืองกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสามารถเชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้ามหานคร (Bangkok Transit System: BTS) และรถไฟฟ้ามหานคร (Mass Rapid Transit: MRT) ได้ด้วย ตลอดจนการอำนวยความสะดวกด้านการลำเลียงสัมภาระของผู้โดยสารผ่านสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองที่มีประสิทธิภาพ (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน, 2553) นอกจากนี้ยังเป็นโครงการระบบขนส่งทางไฟขนาดใหญ่ที่จะสามารถลดปัญหาการคมนาคมขนส่งระหว่างตัวเมืองกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารที่ประสบอยู่ในปัจจุบันและลดปัญหาด้านต้นทุนค่าที่จอดรถของผู้ใช้บริการ ซึ่งอัตราค่าจอดรถในอาคารผู้โดยสารและลานจอดรถระยะยาว มีอัตราค่าบริการที่สูงเฉลี่ยถึงวันละ 250 บาท และ 140 บาทตามลำดับ และอัตราค่าบริการจอดรถระยะสั้นจะคิดรายชั่วโมงเฉลี่ยถึงชั่วโมงละ 25 บาทเศษนาที คิดเป็น 1 ชั่วโมงที่ผู้โดยสารต้องแบกรับ (สำนักงานข่าวเจ้าพระยา, 2552) รวมถึงสามารถเพิ่มความสะดวกในการรับ-ส่งผู้โดยสารบริเวณอาคารผู้โดยสารขาเข้าและขาออกทั้งในและระหว่างประเทศ เพิ่มความสะดวกและลดต้นทุนของผู้ใช้บริการในการเดินทางไปยังท่าอากาศยาน

สุวรรณภูมิด้วย (บริษัท ทางด่วนกรุงเทพ จำกัด มหาชน, 2553) นอกจากนี้ยังเป็นที่คาดหวังว่ารถรับจ้างซึ่งไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาหลอกลวงผู้โดยสารโดยเฉพาะชาวต่างชาติ ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดผลเสียต่อทรัพย์สิน ความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของผู้โดยสารแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศด้วย (กรุงเทพโพลล์, 2550)

โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (Airport Link Project) ดำเนินงานภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานบริหารโครงการระบบรถไฟฟ้าซึ่งเป็นหน่วยงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย จึงมีส่วนช่วยลดปัญหาดังกล่าวมาข้างต้น และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสารทั้งชาวไทย โดยเฉพาะชาวไทยและชาวต่างชาติ อีกทั้งยังเป็นตัวกระตุ้นสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญก้าวหน้าในทิศทางที่ดีขึ้นด้วย (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2553) อันเนื่องมาจากความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยของระบบขนส่งมวลชนกับเมืองหลวงที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจสำคัญของประเทศ ซึ่งรูปแบบการดำเนินงานของโครงการระบบขนส่งทางรถไฟดังกล่าวมีการให้บริการอยู่ 3 ลักษณะประกอบด้วย ลักษณะแรก รถไฟฟ้าด่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะให้บริการผู้โดยสารด้วยรถไฟฟ้าปรับอากาศความเร็วสูง วิ่งตรงระหว่างสถานีมักกะสัน-อโศก ถึงสถานีสุวรรณภูมิ ภายในเวลาเพียง 15 นาที ลักษณะที่สอง รถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้บริการผู้โดยสาร วิ่งรับ-ส่งระหว่างทางเริ่มต้นที่สถานีพญาไท ราชปรารภ มักกะสัน-อโศก รามคำแหง หัวหมาก บ้านทับช้าง ลาดกระบัง ผ่าน 7 สถานีสู่ปลายทางที่สถานีสุวรรณภูมิ ภายในเวลาเพียง 28 นาที และลักษณะสุดท้าย สถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองเป็นสถานีแห่งเดียวที่ผู้โดยสารสามารถนำสัมภาระมาเช็คอินเข้าสู่บริการขนถ่ายสัมภาระไปยังสนามบินสุวรรณภูมิ ได้โดยสะดวก ซึ่งจะเปิดให้บริการอย่างเต็มระบบในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2553 เป็นต้นไป นอกจากนี้ในอนาคตทางภาครัฐ จะให้มีการเชื่อมต่อการบริการไปจนถึงสถานีรถไฟดอนเมือง เพื่อเชื่อมต่อระหว่างผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการอากาศยานของท่าอากาศยานในเมืองทั้ง 2 แห่ง ระหว่าง ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเข้าด้วยกันด้วย (สำนักบริหารโครงการระบบรถไฟฟ้า การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2552)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ศึกษา การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ ในประเด็นของความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ และความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการ อันอาจมีผลต่อระดับการรับรู้ตามความเป็นจริงและความคาดหวังของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองฯ จึงเป็นสิ่งที่ทางระบบขนส่ง

ทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองฯ ได้ตระหนักถึงการให้บริการที่ทางระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองฯ ได้นำเสนอนั้นตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการหรือไม่ โดยนำเสนอผลการวิจัยที่เป็นแนวทางสำหรับ การพัฒนาการบริหารจัดการและกลยุทธ์การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองฯ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของทางระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองฯ ต่อไป

## 1.2 ประเด็นปัญหาคำวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของผู้ใช้บริการเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทย
3. การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการเป็นเช่นไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ

#### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

$H_1$  : ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังในการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

$H_2$  : ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังในการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน

#### 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะทำการสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ซึ่งจะทำการศึกษาด้านการให้บริการของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิฯ ในด้านต่างๆ ณ สถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองทั้ง 8 สถานีที่ให้บริการ ช่วงขาเข้าและขาออก ว่ามีระดับการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิฯ ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิฯ ที่เป็นคนไทย ขอบเขตในการวิจัยมีดังนี้

1.5.1 ขอบเขตของประชากร จะทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เป็นคนไทย โดยเป็นผู้ใช้บริการทั้งขาเข้าและขาออก ทั้ง 8 สถานีบริการ ตลอดจนทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารและมาตรฐานการให้บริการที่ใช้กันอยู่ในเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล

1.5.2 ขอบเขตของเนื้อหา แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ด้านส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ
2. ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ โดยจะเน้นศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคตามแนวคิด 6W และ 1H อันประกอบด้วย Who, What, Why, Whom participated, When, Where และ How (Kotler, 2005:189-193)

3. ด้านการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิฯ โดยจะเน้นศึกษาหลักการให้บริการของธุรกิจบริการ (7Ps) อันประกอบด้วย Product, Price, Place and Time, Promotion, People, Process และ Physical Evidence (Kotler, 2005:189-195)

### 1.5.3 ขอบเขตของระยะเวลาที่ศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2555 รวมระยะเวลาที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 2 ปี 6 เดือน

1.5.4 ขอบเขตด้านสถานที่ที่จะทำการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิฯ ณ สถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองทั้ง 8 สถานีที่ให้บริการ ช่วงขาเข้าและขาออก

### 1.5.5 ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 1. ตัวแปรอิสระ

1) ปัจจัยทางด้านส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อฯ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) พฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อฯ ได้แก่ ใครเป็นผู้ซื้อตั๋วโดยสาร ประเภทบริการที่ใช้ เหตุผลที่ใช้บริการ บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ช่วงวัน/เวลาที่ใช้บริการ สถานีที่ใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ

#### 2. ตัวแปรตาม

1) การรับรู้และความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อฯ ในองค์ประกอบ 7Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานี/เวลา การส่งเสริมการตลาด พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ

## 1.6 นิยามศัพท์

ระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง หมายถึง ระบบรถไฟฟ้ามวลขนระบบพิเศษ ที่เชื่อมเส้นทางระหว่างเมืองหลวงไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระยะทาง 28.6 กิโลเมตร โดยใช้รถไฟฟ้าความเร็วสูงแบบทางคู่ ยกระดับขนานไปตามแนวเส้นทางรถไฟทางไกลสายตะวันออก เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารท้องถิ่นตลอดเส้นทาง รวมทั้งผู้โดยสารอากาศยานสุวรรณภูมิให้ได้รับความสะดวกสบายและสามารถเดินทางได้ในเวลาอันรวดเร็ว โดยมีรูปแบบการให้บริการอยู่ 3 ลักษณะ ประกอบด้วย

**ลักษณะที่หนึ่ง** รถไฟฟ้าด่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะให้บริการผู้โดยสารด้วยรถไฟฟ้าปรับอากาศความเร็วสูง วิ่งตรงระหว่างสถานีมักกะสัน-อโศก ถึงสถานีสุวรรณภูมิ ภายในเวลาเพียง 15 นาที

**ลักษณะที่สอง** รถไฟฟ้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิให้บริการผู้โดยสาร วิ่งรับ-ส่งระหว่างทางเริ่มต้นที่สถานีพญาไท ราชปรารภ มักรกะสัน-อโศก รามคำแหง หัวหมาก บ้านทับช้างลาดกระบัง ผ่าน 7 สถานีสู่ปลายทางที่สถานีสุวรรณภูมิ ภายในเวลาเพียง 28 นาที

**ลักษณะที่สาม** สถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง เป็นสถานีแห่งเดียวที่ผู้โดยสารสามารถนำสัมภาระมาเช็คอินเข้าสู่บริการขนถ่ายสัมภาระไปยังสนามบินสุวรรณภูมิ ได้โดยสะดวก

**การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง** หมายถึง กิจกรรมหรือการบริการ ณ จุดต่างๆ ที่ระบบขนส่งมวลชนทางรถไฟรางคู่ที่เชื่อมเส้นทางระหว่างสถานีรับส่งต่างๆ ในกรุงเทพมหานครไปยังทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จัดขึ้นเพื่อรองรับผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

**ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ชาวไทยที่ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองทั้งขาเข้าและขาออกทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

**พฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง** หมายถึง การแสดงออกในการปฏิบัติตนในการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองที่เกี่ยวกับหลักการ 6W และ 1H ซึ่งได้แก่ ผู้ที่ซื้อตั๋วโดยสาร ประเภทบริการที่ใช้ เหตุผลที่ใช้บริการ บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ช่วงวันและเวลาที่ใช้บริการ สถานีที่ใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ เป็นต้น

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง** หมายถึง ส่วนต่างของระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์ประกอบทางการตลาดบริการ (7Ps (ของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ซึ่งได้แก่

**ด้านผลิตภัณฑ์** หมายถึง มาตรฐานของระบบขนส่งทางรถไฟ การได้รับความสะดวกในการลำเลียงขนส่งสัมภาระ ระบบรักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์ช่วยชีวิตต่างๆ รวมถึงความสามารถในการรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการ นโยบายการสร้างคุณภาพการบริการที่ประทับใจแก่ลูกค้า การได้รับความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยในการเดินทาง เป็นต้น

**ด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่าย** หมายถึง ความเหมาะสมของราคาอัตราค่าโดยสาร การระบุนราคาค่าโดยสารที่ชัดเจน การเปลี่ยนแปลงราคาค่าโดยสาร เป็นต้น

**ด้านสถานที่และเวลา** หมายถึง การเดินทางถึงที่หมายเป็นไปตามเวลาที่กำหนดรวมถึงความสะดวกในการชำระค่าโดยสาร เป็นต้น

**ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้การศึกษาลูกค้า** หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดที่จัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มยอดจำนวนผู้ใช้บริการ เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเดินทางและการปฏิบัติตัวของผู้โดยสาร

**ด้านพนักงานผู้ให้บริการลูกค้า** หมายถึง การแต่งกายและพุดจาสุภาพ การมีอัธยาศัยดีของพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

**ด้านหลักฐานที่เป็นตัววัตถุ** หมายถึง ความสะอาดภายในสถานีและตัวรถไฟ อุณหภูมิในห้องโดยสารเย็นสบาย ความเพียงพอของเบาะที่นั่งและราวจับ เป็นต้น

**ด้านกระบวนการให้บริการ** หมายถึง การจัดลำดับก่อนหลังโดยการต่อแถวเข้าคิว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ การให้บริการของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อันจะนำมาซึ่งปริมาณและความสะดวกในการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองฯ

2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาแผนการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง

3. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการศึกษาต่อยอดแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองสำหรับนักวิชาการและผู้สนใจศึกษาต่อไป

ในบทต่อไปจะกล่าวถึงการทบทวนวรรณกรรมสำหรับการศึกษานี้