

การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่ออากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่
รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ

อัจฉราภรณ์ จิระชาติพงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2556

The Service of Thailand's Airport Link : A Customer's Perspective

Atcharaphorn Jirachartphong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Business Administration

Department of Business Administration

Faculty of Business Administration, Dhurakij Pundit University

2013

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน ดังนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลีลา เต็งสูงเนิน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.นพพร ศรีวรวิไล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลา พงศ์ยี่หล้า ที่ได้สละเวลาช่วยตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ และรองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ ที่ได้ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการ และกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ทั้งยังให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ยังได้รับความกรุณาจาก คุณมณฑาทาญจน์ ศรีวิลาศ ผู้อำนวยการศูนย์ประชาสัมพันธ์และบริการท่องเที่ยว รักษาการผู้จัดการส่วนมวลชนสัมพันธ์ บริษัทรถไฟฟ้าว.ฟ.ท จำกัด ที่ได้สละเวลาให้สัมภาษณ์และให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารฯ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

ขอขอบพระคุณ นักวิจัยที่ผู้วิจัยได้นำบทความและผลงานวิจัยของท่านมาสนับสนุนการพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยนี้

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ประสานงานในบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ นักศึกษาปริญญาโท ที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำ และกำลังใจตั้งแต่เริ่มต้น จนงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณกำลังใจจากครอบครัวและคนใกล้ชิด ที่ให้การสนับสนุนเพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ผู้วิจัยขอมอบความดีนี้ให้กับผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้กล่าวมาข้างต้น

อัจฉราภรณ์ จิระชาติพงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ประเด็นปัญหานำวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.4 สมมติฐานการในวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	5
1.6 นิยามศัพท์.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction).....	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและ กระบวนการตัดสินใจซื้อ (Consumer Behavior and Buying Decision Process)	15
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดบริการ (Service Marketing Strategy)	24
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	34
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	34
3.2 แบบจำลองกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และกรอบแนวคิดในการศึกษา.....	35
3.3 ประชากรและวิธีการกลุ่มตัวอย่าง.....	37
3.4 เครื่องมือและมาตรวัดที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.5 ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	43
4. ผลการศึกษา.....	45
4.1 ผลการศึกษาขั้นต้น.....	45
4.2 ผลการศึกษาเชิงพรรณนา.....	47
4.3 ผลการทดสอบ.....	64
5. สรุปผลการศึกษา.....	90
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	91
5.2 การอภิปรายผล.....	96
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	97
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยต่อไป.....	98
5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	99
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	107
ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	108
ข โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง.....	120
ประวัติผู้เขียน.....	132

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงคำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (7Os)	17
3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	38
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	47
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	48
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	48
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการสำเร็จการศึกษา.....	49
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	49
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	50
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่การใช้บริการ.....	51
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่การให้เหตุผลในการใช้บริการ.....	51
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่การตัดสินใจ.....	52
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่การใช้บริการ.....	53
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่การใช้บริการ.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่การใช้บริการ.....	54
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่การซื้อ.....	55
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละ การใช้ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่การใช้บริการ.....	55
4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง.....	56
4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระดับการรับรู้ตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการระบบ ขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสาร อากาศยานในเมือง.....	60
4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่า อากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน.....	64
4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่า อากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง แตกต่างกัน.....	66
4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มี สถานภาพแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบ ขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสาร อากาศยานในเมืองแตกต่างกัน.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่สำเร็จแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน.....	68
4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน.....	69
4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน.....	71
4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการประเภทรถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน.....	72
4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลในการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน.....	73
4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกมีอิทธิพลในการตัดสินใจแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน.....	75
4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงวันแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองแตกต่างกัน.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มี ช่วงเวลาแตกต่างกันมีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบ ขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสาร อากาศยานในเมืองแตกต่างกัน.....	78
4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการสถานีที่ แตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทาง รถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยาน ในเมืองแตกต่างกัน.....	79
4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.7 ผู้ใช้บริการที่มีการซื้อตั๋วในรูปแบบ แตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทาง รถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยาน ในเมืองแตกต่างกัน.....	80
4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.8 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ รถไฟฟ้าแตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบ ขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสาร อากาศยานในเมืองแตกต่างกัน.....	82
4.31 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	83

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	รูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อหรือ Stimulus-Response Theory.....	19
3.1	กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	36
3.2	วิธีการวัดความพึงพอใจ.....	41