

การศึกษาคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL Model กรณีศึกษา สำหรับการดำเนิน
ธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
A Study of Service Quality using SERVQUAL Model: a Case of Suvarnabhumi
Airport Rail Link (SARL)

ทิน ใจงาม (Tin Chaingam)¹

วิชญานัน รัตนวิบูลย์สม (Vichayanon Rattanawiboonsom)²

ภาวิณี สตาร์เจด (Pawinee Stargell)³

อริพล ศาสตรานรากุล (Atipon Satranarakun)⁴

¹นักศึกษาลัทธิศาสตรปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร

Doctor of Philosophy Program in Business Administration, Naresuan University

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ³ดร., ประจำคณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

Asst. Prof. Dr., Dr., Faculty of Business, Economics and Communications, Naresuan University

⁴ดร., ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยเกริก

Dr., Doctor of Philosophy (Public and Private Management), Krirk University

Email: tin_ceo@yahoo.com

Received: 19 August 2019

Revised: 2 November 2019

Accepted: 4 January 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SARL) ผ่านมุมมองของผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ทรงคุณวุฒิ 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการระดับบริหาร กลุ่มละ 3 ท่าน รวม 12 ท่าน โดยโครงสร้างคำถามจะมีพื้นฐานมาจาก SERVQUAL Model 10 มิติ ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูลทำได้โดยสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยและการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Inductive and content analysis) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การลดทอนข้อมูล การจัดระเบียบข้อมูล และการหาข้อสรุปและตีความข้อมูล จากนั้นเพื่อให้แน่ใจว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีความแม่นยำและเที่ยงตรงจึงใช้การตรวจสอบข้อมูลด้วยรูปแบบสามเส้า (Triangular Model) จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการมากที่สุดในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความปลอดภัย (Assurance) ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) และความไว้วางใจได้ (Creditability) ตามลำดับ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอแนะว่าผู้รับผิดชอบรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์ ควรปรับปรุงให้มีคุณภาพบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการรวม อาทิ ปรับปรุงการเดินรถไฟฟ้าให้ตรงเวลา ถึงการซ่อมบำรุงระบบรถไฟฟ้าให้มีความพร้อมและมีขบวนรถที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นการด่วน เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ดังนั้น รัฐบาล หรือผู้ที่รับผิดชอบจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, SERVQUAL, มาตรฐานการให้บริการ, คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า

Abstract

This study explores the factors influencing success of service quality for Suvarnabhumi Airport Rail Link (SARL) in Bangkok, Thailand through executives and experts' aspects. The methodology is qualitative method. The target group is a group of 12 experts who have professional skills and cognitions in SARL. Then they were conducted a semi-structured in-depth interview based on SERVQUAL Model 10 dimensions for index of item objective congruence (IOC). After that, data were analyzed by content analysis divided into three parts: data reduction, data display, and conclusion interpretation. Triangular model was used to check the accuracy and then the analyzed data were interpreted for the conclusions. The findings show that the most impactful factors affecting SARL service quality in the views of executives and experts are Reliability, Assurance, Responsiveness, and Creditability. They also suggest that SARL itself is not able to handle the existing problems effectively because the regulations and rules prohibit the smooth operations and there are insufficient budgets for the maintenances and development; therefore, government should get involve to figure it out these obstacles. Experts recommend one of the popular practices in train operation and maintenance that Total Quality Management (TQM) of SARL should cover the quality of whole system and focus on train maintenance into three manners (predictive maintenance, preventive maintenance, and

corrective maintenance) in order to maintain the service quality effectively for achieving the customer needs.

Keywords: Service quality, SERVQUAL, Railway service quality, Services standards

บทนำ

การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางรถไฟเป็นการลงทุนด้วยเงินจำนวนมากและไม่ทำ การลงทุนบ่อยครั้ง การพิจารณาการลงทุนต้องศึกษาเศรษฐศาสตร์การขนส่ง โดยจะใช้เครื่องมือเทคนิค มาตรฐานของการวิเคราะห์เศรษฐศาสตร์ พิจารณาทั้งปัจจัยภายในและภายนอกด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเงิน เทคนิค ด้านสังคม ความแออัดบนท้องถนน มลภาวะ ต้นทุนของเอกชน และทางเศรษฐศาสตร์จะวิเคราะห์ ต้นทุน - ผลประโยชน์ (Cost Benefit Analysis) วิเคราะห์ผลกระทบภายนอก ประโยชน์ที่ได้จากการ ประหยัดเวลา ฯลฯ ทำให้สามารถคำนวณต้นทุนสังคม (Social Cost) และประโยชน์ของสังคมที่ได้รับ (Social Benefit) ทำให้การวิเคราะห์สมบูรณ์มากขึ้น เพื่อนำไปพัฒนาชนิดของการขนส่งที่เหมาะสม การขนส่งแบ่งตามยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งมี 4 ประเภทซึ่งได้พัฒนามาตามลำดับ คือ การขนส่งทางน้ำ การขนส่งทางบก โดยรถยนต์และรถไฟ การขนส่งทางอากาศ และการขนส่งทางท่อ (Coyle, Bardi and Novack, 1994) และบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2535)

สำหรับประเทศไทยในระยะแรก ๆ มีการขนส่งทางน้ำเป็นหลักเพราะลงทุนต่ำ แต่การขนส่งทาง น้ำมีข้อจำกัดหลายประการ ต่อมาได้มีการพัฒนาการคมนาคมขนส่งทางถนน ด้วยรถยนต์ รถโดยสาร รถบรรทุก รถยนต์ส่วนบุคคล เป็นส่วนใหญ่เพราะมีความได้เปรียบ มีต้นทุนต่ำ สามารถขยายงานได้ง่าย การดำเนินงานไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัวสูง สามารถบริการได้ถึงประตูบ้าน แต่มีข้อเสียเปรียบ คือ บรรทุก ได้ครั้งละไม่มาก มีต้นทุนระยะใกล้ต่ำแต่ระยะไกลสูง เกิดอุบัติเหตุง่าย และข้อเสียเปรียบที่สำคัญสำหรับ เมืองใหญ่ ๆ ที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่นและมีจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจำกัด อย่างเช่น กรุงเทพมหานคร ทำให้การจราจรติดขัดถึงขั้นวิกฤต ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมหลาย ๆ ด้าน และต้องนำเข้าเชื้อเพลิงจากต่างประเทศมากขึ้น การเดินทางล่าช้าใช้เวลานาน ๆ บนท้องถนน เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม กระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ต่อมารัฐบาลได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบ การพัฒนาจากขนส่งทางถนนหรือทางรถยนต์สู่ขนส่งทางรางหรือรถไฟที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถบรรลุ เป้าหมายในการลดต้นทุนทั้งขนส่งผู้โดยสาร และขนส่งสินค้าต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช), 2560) โดยได้มีการพัฒนาระบบรถไฟหลาย โครงการและพัฒนาให้เชื่อมต่อโครงข่ายกับประเทศเพื่อนบ้าน อาทิ โครงการรถไฟรางคู่ โครงการรถไฟ

ความเร็วสูง กรุงเทพฯ - หนองคาย รถไฟฟ้าบีทีเอส (BTS) รถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) รถไฟฟ้าสายสีม่วง ฯลฯ (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร และ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2562)

ในปี พ.ศ. 2547 รัฐบาลได้อนุมัติโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือที่เรียกว่า รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ (Suvarnabhumi Airport Rail Link; SARL) ให้เชื่อมต่อระหว่างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับท่าอากาศยานดอนเมือง และเขตเมืองชั้นในของกรุงเทพมหานคร ระยะทาง 28.5 กิโลเมตร 8 สถานีบริการ อัตราค่าโดยสารเริ่มจาก 15 - 45 บาท โดยการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟท.) เป็นผู้ดำเนินการสนองนโยบาย ก่อสร้างเอง เติมนรถและซ่อมบำรุงเอง อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2553 เป็นต้นมา พบว่าระบบรถไฟฟ้าประสบปัญหาปริมาณผู้ให้บริการน้อย ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย รถไฟฟ้าเกิดเหตุขัดข้องอยู่บ่อยครั้ง มีรถไฟฟ้าหลายขบวนบกพร่องไม่สามารถให้บริการได้ เพราะการซ่อมบำรุงระบบรถไฟฟ้าไม่ได้เป็นไปตามมาตรฐานสากล (International Standard IEC 62278 (2000) และการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์อะไหล่เพื่อซ่อมบำรุงระบบรถไฟฟ้าเป็นไปอย่างเชื่องช้า รถไฟฟ้าหลายขบวนต้องหยุดให้บริการ ต่อมาการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟท.) จึงปรับปรุงแบบการเดินรถไฟฟ้าจากการวิ่งให้บริการ 2 ลักษณะคือ รถไฟฟ้าด่วนและรถไฟฟ้าธรรมดา ให้เหลือเป็นรถไฟฟ้าธรรมดาเพียงอย่างเดียว แต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เพราะจำนวนขบวนรถไฟฟ้าที่เหลือน้อยลงทำให้ความสามารถในการขนส่งผู้โดยสารได้น้อยลง รายงานจาก รฟท. พบว่าปัจจุบันมีผู้ให้บริการประมาณวันละประมาณ 60,000 คน (การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย, 2560) ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายมาก ทำให้มีรายได้น้อยรัฐบาลต้องให้เงินสนับสนุน จากเหตุและปัจจัยดังกล่าวทำให้ผู้ให้บริการบางส่วนหันไปใช้ยานพาหนะอื่น ๆ เพราะขาดความเชื่อมั่นต่อระบบรถไฟฟ้า มีข้อกังขาด้านความมั่นคงปลอดภัย และความน่าเชื่อถือของระบบรถไฟฟ้า

จากที่มาของปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยคุณภาพอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการรถไฟฟ้า ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าต่างๆ ทั่วโลกที่มีลักษณะการให้บริการเช่นเดียวกับโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ของประเทศไทย เช่น โครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย (Kuala Lumpur Express Rail Link Project; ERL, 2009) ที่บริหารจัดการ โดย Express International Rail Link Sdn Bhd (ERL) ของมาเลเซีย (Malaysia) ได้ก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อปี พ.ศ. 2544 และโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยาน Fly-to-Get As Project ประเทศนอร์เวย์ ที่บริหารจัดการ โดยจัดตั้งบริษัทลูก Norwegian State Railways (NSB) ให้บริการเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2535 เชื่อมระหว่างท่าอากาศยาน Oslo Gardermoen ผ่านสถานีกลางกรุงออสโลถึงเมือง Asker รวมระยะทางทั้งสิ้น 71.93 กิโลเมตร ศึกษาความสำเร็จโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานฮ่องกง (Mass Transit Railway Hong Kong (MTR HK)) และ MTR Airport Express., ดำเนินการโดย Hong Kong Mass Transit Railway ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2535 และรถไฟฟ้าในเกาะฮ่องกงบริหารงานโดยบริษัท MTRCL Corporate Limited ได้รวบรวมกิจการของบริษัท Kowloon Canton Railway (KCR) มีระบบรถไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น 211.6 กิโลเมตร 150 สถานี

ครอบคลุมการเดินทางฮ่องกง ไปจนถึงกวางตุ้ง ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ และเชื่อมต่อระหว่างท่าอากาศยานนานาชาติ ฮ่องกงไปตัวเมืองฮ่องกง

และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จโครงการรถไฟฟ้ามหานครเชื่อมท่าอากาศยาน Heathrow กับสถานี Paddington ประเทศสหราชอาณาจักร เป็นระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อระหว่าง ท่าอากาศยาน Heathrow ไปยังสถานีรถไฟ Paddington กลางกรุงลอนดอน บริหารงานโดย Heathrow ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ British Airport Authority (BAA) โครงการรถไฟฟ้ามหานครก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิด ให้บริการครั้งแรกในปี พ.ศ. 2541 ปัจจุบันระบบรถไฟฟ้ามหานครของกรุงลอนดอน สหราชอาณาจักร มีทั้งระบบรถไฟฟ้ามหานครใต้ดิน และบนดินอยู่ภายในสายเดียวกัน ซึ่งรถไฟใต้ดินลอนดอนเป็นระบบรถไฟที่เก่าแก่ที่สุดในโลก โดยเริ่มก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดให้บริการครั้งแรกในวันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2406 ปัจจุบันมีทั้งหมด 11 สาย 270 สถานี และมีระยะทางรวมประมาณ 406 กิโลเมตร การให้บริการครอบคลุม พื้นที่พื้นที่ส่วนใหญ่ของกรุงลอนดอน และเชื่อมต่อเขตชานเมืองเข้ากับใจกลางกรุงลอนดอน และทำหน้าที่ เป็นระบบขนส่งผู้โดยสารในตัวเมืองลอนดอนไปตามจุดต่างๆ มีผู้โดยสารใช้บริการ 1 พันล้านคนต่อปี หรือ ประมาณ 3 ล้านคนต่อวัน และอีกโครงการรถไฟฟ้ามหานครที่เก่าแก่คือ โครงการรถไฟฟ้ามหานคร Arlanda ประเทศสวีเดน (Sweden) ก่อสร้างเมื่อปี 2542 โดยเป็นโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายแรกกว่า 100 ปี ให้บริการเป็นสองสาย คือ สาย Norra Stambanan เดินทางจากสถานีรถไฟในกรุงสต็อกโฮล์ม ไปสู่เมือง Skavstaby บริหารงานโดย บริษัท Swedish Rail Administration (Banverket) และสาย Arlandabanan ซึ่งบริหารงานโดยรัฐบาล ทั้งสองสายจะสิ้นสุดที่ท่าอากาศยาน Arlanda มีระยะทางทั้งสิ้น 39 กิโลเมตร บริหารโดยบริษัท Arlanda Express จากการศึกษพบว่า กลยุทธ์ที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ ตามลำดับ มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของระบบรถไฟฟ้ามหานคร (Reliability) เป็นการให้บริการที่ถูกต้องตามสัญญา มีความพร้อมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีคุณภาพมีประสิทธิภาพ
2. ปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึงความมุ่งมั่น ความเต็มใจพร้อมขององค์กรที่ในการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา รวดเร็ว ทันทีโดยผู้ให้บริการไม่ต้องรอ
3. ความมั่นคงปลอดภัย (Safety/ Security) หมายถึงความเสี่ยง ความปลอดภัยในการให้บริการ
4. ปัจจัยด้านกายภาพของระบบรถไฟฟ้ามหานคร (Tangible) คือการคิดค้นและนำเสนอนวัตกรรมใหม่เพื่อ ให้บริการแก่ผู้โดยสาร
5. การให้บริการด้วยความเต็มใจ สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า (Customer Satisfaction)
6. ปัจจัยด้านอัธยาศัยในการให้บริการ (Courtesy) การให้ความเคารพต่อพนักงาน และ ตัวผู้โดยสาร (Respective)

Shen, Xiao, & Wang (2015) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรางของอเมริกา โดยใช้ SERVQUAL Model 5 มิติ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการของระบบขนส่งทางราง ที่สำคัญอันดับแรก คือ ความเชื่อมั่นหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) และรองลงมาคือ ความมั่นคงปลอดภัย (Assurance/Safety) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ตามลำดับ มีความเห็นว่า คำถามใน 5 มิติ บางคำถามยังมีความคลุมเครือ ไม่ค่อยชัดเจน อาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสับสน เสนอแนะว่าผู้วิจัยควรประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มอุตสาหกรรมที่ตนเองทำ และ Coogan, (1995) ได้ทำรายงานการวิจัยเรื่อง Comparing Airport Ground Access: A Transatlantic Look at an International Issue ใน TR NEWS 181, November - December, 1995 ไว้ว่าระบบการขนส่งรถไฟเชื่อมต่อสนามบินในยุโรปที่มีคุณภาพบริการ (Service Quality) สามารถดึงดูดผู้โดยสารให้มาใช้บริการเนื่องจากระบบการขนส่งสาธารณะและระบบเครือข่ายรถไฟที่มีอิสระในการเชื่อมโยง

Robinovitch and Leitman (1996) ทำการวิจัยเรื่อง “Urban Planning in Curitiba” และ Robinovitch (1996) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “Innovative Land Use and Public Transport Policy” ได้เสนอระบบขนส่งมวลชนของเมือง Curitiba ในประเทศบราซิล ซึ่งมีชื่อเสียงมากสำหรับแนวทางรถไฟโดยสารพิเศษ (Preserved Bus Line) และเส้นทางจักรยานพิเศษ ในสมัยแรก ๆ ในปี ค.ศ.1970 ประชากรในเมืองนี้เพิ่มขึ้น 2 เท่า แต่ปริมาณการสัญจรไปมาโดยรถยนต์ลดลงประมาณร้อยละ 30 จึงสามารถกล่าวได้ว่า การควบคุมระบบขนส่งมวลชนของเมือง Curitiba นั้น ได้ประสบความสำเร็จอย่างมาก

งานวิจัยของ เบญจวรรณ นพบรรจบสุข (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เส้นทางสายเหนือ และงานวิจัยของ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2544) ใช้เครื่องวัดคุณภาพบริการ ตามแนวคิด Parasuraman et al. (1988) ทำการสำรวจปี 2544 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพอใจโดยเฉลี่ยต่ำลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับผลการศึกษาในปี 2543 และมีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกับผลการศึกษาในปี 2542 ปัจจัยที่ได้รับความพอใจสูงขึ้น ได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของรถเสบียงอาหาร การบริการของพนักงานบนรถเสบียงมีความรับผิดชอบ ความรวดเร็วและเต็มใจในการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ สำหรับปัจจัยที่ได้รับความพอใจต่ำลง ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและการปรับปรุงพัฒนาสถานี สำหรับปัจจัยที่ได้รับความพอใจสูงสุดในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ความสะดวกในการซื้อตั๋วล่วงหน้า ความสุภาพในการแต่งกายของพนักงาน ความปลอดภัยความตรงต่อเวลาในการเดินทาง ราคาและคุณภาพอาหาร และความเร็วในการเดินทาง สำหรับเหตุผลที่โดยสารเลือกเดินทางโดยรถไฟ ได้แก่ ความปลอดภัย ราคาไม่แพง และความสะดวกในระหว่างการเดินทาง ดังเช่นเดียวกับผลการศึกษาในปี 2543 และปี 2542 ในส่วนที่เกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้

กรรณิการ์ โสมมา (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาการส่งมอบคุณภาพบริการ (Service Quality) ของความแตกต่างระหว่างการรับรู้ (Perception) และความคาดหวังคุณภาพบริการ (Expectation Service Quality) ของผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอ็ม (MRTA)” และ สวณีย์ คงเพชรทิพย์ (2545) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของผู้บริโภคนานฝั่งธนบุรี และสุนิษา งามสันติกุล (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นและการรับรู้ (Perception) ต่อคุณภาพบริการของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (รถไฟฟ้าใต้ดิน) งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ SERVQUAL (Service Quality) ของ Parasuraman et al. (1988) 5 มิติ เพื่อวัดคุณภาพบริการ ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีทัศนคติต่อคุณภาพบริการ เมื่อพิจารณาตามปัจจัยคุณภาพบริการตาม 5 ด้าน ได้ความสำคัญสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือเชื่อมั่นต่อระบบรถไฟฟ้า (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจความปลอดภัย (Assurance Safety) ด้านดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Empathy) และปัจจัยทางกายภาพ (Tangibles) ตามลำดับ และพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการคือ ความเชื่อมั่นในระบบรถไฟฟ้าที่ตรงต่อเวลา ความสะดวก รวดเร็วและความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 26 - 35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท และใช้บริการรถไฟฟ้าอย่างน้อยหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ และจุฑามาศ บรรเจิดสุข (2555) ซึ่งได้ทำ การศึกษาคุณภาพการบริการกรณีศึกษาการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 - 30 ปี เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ บริการการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย จำนวน 2 - 3 ครั้ง ต่อปี เพื่อกลับภูมิลำเนา และมักจะเดินทางเพียง คนเดียว โดยที่พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญด้านความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย และด้านราคาค่าตัวโดยสารที่ไม่แพง และด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเรื่อง การให้ข้อมูล สถานีรถไฟฟ้าควรมีป้ายบอกข้อมูล การเข้า และออกของขบวนรถไฟฟ้าที่ชัดเจน

มาริสา เจริญไพศาลสัตย์ (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของขบวนรถไฟฟ้าด่วนพิเศษกรุงเทพ - เชียงใหม่ และธีรภัทร วีระวัฒน์โสภณ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าฟรีเพื่อประชาชน ขบวนรถเร็ว กรุงเทพฯ - เชียงใหม่ ใช้เวลาถึง 12 ชั่วโมง 50 นาที ความเร็วประมาณ 100 กิโลเมตร/ ชั่วโมง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย และหญิง อายุ 25 - 35 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีรายได้อยู่ในช่วง 5,000 - 15,000 บาท ซึ่งใช้รถไฟฟ้าในการเดินทางไปทำธุระส่วนตัวทั้งขาไปและกลับ และนิยมใช้บริการรถนอนชั้น 2 ปรับอากาศมากที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้โดยสารคำนึงเรื่องความเชื่อมั่น ความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมา

คือ ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และความสะอาดตามลำดับ ในส่วนรถไฟฟ้าฟรีครวแก้ไขในเรื่องของความสะอาด เนื่องจากรถไฟฟ้ามีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดความสกปรกได้ง่าย และเมื่อพิจารณาตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และจำนวนการใช้บริการต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกันในเกือบทุกด้าน

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าในประเทศไทยและอเมริกา และญี่ปุ่นพบว่า สัดส่วนการใช้รถไฟฟ้าเพื่อเดินทางไปสนามบินในประเทศไทยและญี่ปุ่นสูงกว่าในประเทศอเมริกาประมาณ 2 เท่า เนื่องจากผู้โดยสารชาวยุโรปและญี่ปุ่นนิยมการใช้รถไฟฟ้าในการเดินทางมากกว่าชาวอเมริกัน และการจัดการคมนาคมด้วยระบบรถไฟฟ้าที่เชื่อมโยงเป็นโครงข่ายทั้งขนส่งทางน้ำ ทางบก ทางรถไฟ และทางอากาศ อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการนิยมใช้

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีงานวิจัยจำนวนมากที่ใช้เครื่องวัดคุณภาพบริการ ตามแนวคิด Parasuraman et al. (1988) ในอุตสาหกรรมด้านต่าง ๆ อาทิ อุตสาหกรรมระบบขนส่งมวลชนทางราง ท่าอากาศยาน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว อุตสาหกรรมโรงแรม และอุตสาหกรรมบริการโรงพยาบาลและการค้าขาย รวมถึงอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มต่าง ๆ

ดังนั้น เพื่อความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพบริการของโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SARL) ซึ่งจะนำไปสู่ผลประโยชน์ที่ดียิ่งขึ้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นในการหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการและช่วยในการพัฒนาคุณภาพบริการของรถไฟฟ้า SARL โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการของงานวิจัยนี้ คือ SERVQUAL Model 10 มิติ ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988)

SERVQUAL Model 10 มิติ ประกอบไปด้วย 1) มิติทางกายภาพที่จับต้องได้ (Tangibles) 2) มิติด้านความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) 3) มิติด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) 4) มิติด้านศักยภาพ (Competency) 5) มิติด้านอัธยาศัยไมตรีผู้ให้บริการ (Courtesy) 6) มิติด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Creditability) 7) มิติด้านประกันความมั่นคงและปลอดภัย (Assurance Security/Safety) 8) มิติด้านการเข้าถึงบริการ (Access) 9) มิติด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) 10) มิติด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding the Customer) จากองค์ประกอบเหล่านี้ SERVQUAL Model จึงนับว่าเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่เหมาะสมสำหรับประเมินการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพราะสามารถวัดครอบคลุมได้ทุกมิติ วัดได้ทั้งมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะงานที่หลากหลาย ทั้งงานทางด้านวิศวกรรม ด้านเทคโนโลยี ด้านการเงิน การตลาดและด้านบริการสังคม นอกจากนี้ ยังเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งหน่วยงานราชการของภาครัฐ และเอกชน โดยมี

ตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงาน และวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในทางวิชาการ และปฏิบัติ สามารถนำไปเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลได้อย่างง่าย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในมุมมองของผู้ให้บริการ (Provider)
2. เพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิผ่านมุมมองของผู้ให้บริการและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเสนอแนะวิธีปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ขอบเขตด้านทฤษฎี ใช้แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพบริการ ของ Parasuraman et al. (1988) เป็นหลักและใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารการแข่งขันและการได้เปรียบเสริม
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการระดับบริหาร กลุ่มละ 3 ท่าน รวม 12 ท่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth- Interview) กลุ่มประชากรที่เลือกมาอย่างเฉพาะเจาะจง (Focus Group) ถือว่าเป็นตัวแทนแสดงความคิดเห็นในมุมมองของกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา และในฐานะตัวแทนสะท้อนความคิดเห็นกลุ่มต่าง ๆ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม โดยสัมภาษณ์กลุ่มละ 3 ท่าน รวมจำนวน 12 ท่าน มีดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้ประกอบการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ได้แก่ ผู้ที่ทำธุรกิจหรือผู้ให้บริการกลุ่มบริษัทบริหารปฏิบัติการเดินรถและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า ที่เป็นระดับบริหาร ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนของประเทศไทย จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1) ผู้ทรงคุณวุฒิบริษัทรถไฟฟ้า รพท. จำกัด ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึงผู้ผลิตระบบรถไฟฟ้า

2) ผู้ทรงคุณวุฒิบริษัทรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคลหรือรถไฟฟ้าใต้ดิน (BEM) จำกัด ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน และรถไฟฟ้าสายสีม่วง บางใหญ่ - บางซื่อ

3) ผู้ทรงคุณวุฒิบริษัทรถไฟฟ้า บีทีเอส (BTS) จำกัด

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ได้แก่ กลุ่มบริษัทที่ปรึกษา การออกแบบก่อสร้างและบริหารโครงการรถไฟฟ้า ผู้มีความรู้ มีความชำนาญ ในระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน โดยถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญและเป็นตัวแทนแสดงความคิดเห็นในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้คัดเลือกบุคคลผู้ให้สัมภาษณ์ รวมทั้งสิ้น 3 ท่าน

กลุ่มที่ 3 กลุ่มนักวิชาการ ได้แก่ นักวิชาการ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์ เป็นผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ โครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และโครงการระบบรถไฟฟ้ามาตรฐานสากล ลักษณะเดียวกัน จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

กลุ่มที่ 4 กลุ่มข้าราชการ หรือกลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้แก่ ผู้บริหารในส่วนกลาง หน่วยงานภาครัฐ และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการระบบรถไฟฟ้า หรือผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ โครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และโครงการระบบรถไฟฟ้ามาตรฐานสากล ลักษณะเดียวกัน จำนวน 3 ท่าน

2. กำหนดประเด็นที่ศึกษา

ประเด็นที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษา คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วย SERQUAL Model 10 มิติ ตามแนวคิด ทฤษฎี Parasuraman et al. (1988)

3. กำหนดเครื่องมือ และทดสอบ

งานวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาพฤติกรรม ทศนะคติ ความรู้สึกนึกคิดของสังคม (Holstein, & Fubrium, 1997; Silverman, 1993, Fontana, & Frey, 2000) ตัวผู้วิจัยถือว่าเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่ สำคัญที่สุด เพราะต้องเข้าไปเก็บข้อมูลให้ละเอียดที่สุดจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (ขจรศักดิ์ บัวระพันธ์, 2556) การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นวิธีการหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งประชากรที่ต้องการ เก็บข้อมูลจะมีลักษณะพิเศษโดยเฉพาะ และมีขนาดเล็ก จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงกำหนดเครื่องมือที่ใช้ใน การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่ง โครงสร้าง (Semi-Structured interview) หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of item Objective Congruence: IOC) และเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการดำเนินการวิจัย คือ ตัวผู้วิจัยเอง ในกระบวนการวิจัยผู้วิจัยจะออกแบบ เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์หรือแนวคำถามในการสัมภาษณ์ เทปบันทึกเสียง สมุดจดบันทึก ปากกา กล้องถ่ายรูป และใช้การสังเกตผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) โดยคำถามที่ใช้ในการวิจัยมีพื้นฐาน

มาจาก SERQUAL Model 10 มิติ เพื่อใช้ในการวัดคุณภาพบริการของ SARL โดยผู้วิจัยเน้นความยืดหยุ่นของคำถามที่ใช้สอบถามความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นสำคัญ ซึ่งมีข้อมูลและประเด็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับสภาพการดำเนินงานของโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามแนวคิด ของ Parasuraman et al. (1988) ใน 10 มิติ แต่ละมิติจะแบ่งเป็นคำถามย่อย ๆ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการวิจัย ตั้งแต่ก่อนและหลังการสัมภาษณ์ เมื่อสัมภาษณ์จนอิมข้อมูลแล้ว จึงนำข้อมูลสู่ขบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1.1 การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) ผู้วิจัยได้เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทสรุปที่ได้จากการบันทึกเทปเสียงจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ในลักษณะการบันทึกอธิบายเนื้อหาให้เกิดความชัดเจนในประเด็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ

1.2 การจัดระเบียบข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการลดทอนข้อมูลมาจัดระเบียบเป็นหมวดหมู่ (Grouping)

1.3 การหาข้อสรุปและตีความข้อมูล (Conclusion & Interpretation) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangular Model) โดยพิจารณาความสอดคล้อง และความแตกต่างของข้อมูลที่ได้จากการจัดระเบียบข้อมูล แล้วมาหาข้อสรุปแบบการพรรณนาเพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

5. การตีความจากวิจัยเชิงคุณภาพให้เป็นวิจัยเชิงปริมาณตัวเลข

ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยเชิงคุณภาพเป็นความรู้สึคนึกคิดในเชิงพรรณนาทางสังคมเป็นลักษณะนามธรรม เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจงานวิจัยเชิงคุณภาพสามารถแปรความเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ สรุปผลเป็นตัวเลข เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพด้านต่าง ๆ และสอดคล้องตามกฎเกณฑ์การแปรความหมายของแบบสอบถามตามลำดับคะแนนประเมินมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ลำดับ (State Enterprise Performance Appraisal; SEPA อ้างถึงใน การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2557, International Standard IEC62278:RAMS, 2000)

ผลการทดลอง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้บริการแยกประเด็นตาม SERQUAL Model 10 มิติ ได้ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น (Reliability)

เป็นคุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นของระบบรถไฟฟ้าที่มีต่อผู้ใช้บริการ (Reliability) ให้เป็นตัวเลขเพื่อ่ายต่อการเข้าใจ ดังตารางที่ 1 ข้างล่าง ที่แสดงถึงผลกระทบและระดับคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์เกิดเหตุขัดข้องอยู่บ่อยครั้ง และต้องจอดเป็นเวลานานเกินกว่า 10 ชั่วโมง ซึ่งจัดอยู่ในระดับที่ 5 คือ ข่ายที่มีผลกระทบสูงมาก ประกอบไปด้วยการหยุดเดินรถเป็นเวลานานกว่า 10 ชั่วโมง หรือความพร้อมของอุปกรณ์น้อยกว่า 99.80 % ความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้า น้อยกว่า 98.0% ซึ่งเป็นปัญหาที่น่าเป็นห่วง ผู้รับผิดชอบควรต้องรีบแก้ปัญหาโดยด่วน

ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญกับประเด็นปัญหาคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถืออยู่ในอันดับแรก ซึ่งความน่าเชื่อถือสามารถตีความหมายได้กว้าง ทั้งในแง่การบริหารการเดินรถและด้านเทคนิคคือการซ่อมบำรุงระบบรถไฟฟ้าที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลว่าด้วย (EN50126/IEC62278 2000: Railway Specification and Demonstration (Reliability, Availability, Maintainability and safety: RAMS)

ตารางที่ 1 แสดงการประเมินคุณภาพหรือประสิทธิภาพของการให้บริการรถไฟฟ้า

ผลกระทบ	ระดับ	ปริมาณผลกระทบ
สูงมาก	5	<ul style="list-style-type: none"> ● หยุดเดินรถ เป็นระยะเวลามากกว่า 10 ชั่วโมง ● ความพร้อมของอุปกรณ์น้อยกว่า 99.80 % ● ความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้า น้อยกว่า 98.0%
สูง	4	<ul style="list-style-type: none"> ● หยุดเดินรถ เป็นระยะเวลามากกว่า 5 -10 ชั่วโมง ● ความพร้อมของอุปกรณ์ 99.80- 99.85 % ● ความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้า 98.0 - 98.5 %
ปานกลาง	3	<ul style="list-style-type: none"> ● หยุดเดินรถ เป็นระยะเวลามากกว่า 1 - 5 ชั่วโมง ● ความพร้อมของอุปกรณ์มากกว่า 99.85 - 99.90 % ● ความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้ามากกว่า 98.5 - 99.0 %
น้อย	2	<ul style="list-style-type: none"> ● หยุดเดินรถ เป็นระยะเวลามากกว่า 30 นาที -1 ชั่วโมง ● ความพร้อมของอุปกรณ์มากกว่า 99.90 - 99.95 % ● ความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้ามากกว่า 98.0 - 99.5 %

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผลกระทบ	ระดับ	ปริมาณผลกระทบ
น้อยมาก	1	<ul style="list-style-type: none"> ● หยุดเดินรถ เป็นระยะเวลาไม่เกิน 30 นาที ● ความพร้อมของอุปกรณ์มากกว่า 99.95 % ● ความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้ามากกว่า 99.5% 1:11 ● ตามมาตรฐานสากลความล่าช้าไม่เกิน 2 ช่วงขบวนรถ

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance/Security/Safety)

จากตารางที่ 2 เป็นการตีความคุณภาพการให้ความมั่นใจ ให้ความมั่นคง และความปลอดภัยไว้ความเสี่ยง ต่อผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ตีความเป็นตัวเลขเพื่อง่ายต่อการเข้าใจ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า จากการประเมินการร้องเรียนของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องและเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน จัดอยู่ในระดับ 3 คือ ปานกลาง คือ ระดับที่มีจำนวนผู้โดยสารร้องเรียนตั้งแต่ 25 – 40 รายต่อเดือน และเคยเกิดอุบัติเหตุที่ร้ายแรง คือ มีผู้โดยสารหญิงตกลงไปในรางทำให้ได้รับบาดเจ็บอย่างร้ายแรง และขบวนรถไฟฟ้าเกิดเหตุขัดข้องบนทางวิ่งผู้โดยสารถูกขังอยู่ในขบวนรถไฟฟ้าเป็นเวลานานขณะที่อากาศร้อนทำให้ผู้โดยสารเป็นลมและล้มป่วย

ด้านการประกันความมั่นใจและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 รองลงมาจากด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ผู้บริหารที่รับผิดชอบควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2 ผลกระทบด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของการให้บริการรถไฟฟ้าฯ กรณีการร้องเรียนของประชาชนผู้ใช้บริการ หรือการร้องเรียนจากผู้ได้รับผลกระทบการบริการการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์

ผลกระทบ/ ความเสียหาย	ระดับ	ปริมาณผลกระทบ/ ความเสียหาย
สูงมาก	5	● มีจำนวนการร้องเรียนมากกว่า 55 ราย/เดือน
สูง	4	● มีจำนวนการร้องเรียนมากกว่า 40 - 55 ราย/เดือน
ปานกลาง	3	● มีจำนวนการร้องเรียนมากกว่า 25 - 40 ราย/เดือน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผลกระทบ/ ความเสียหาย	ระดับ	ปริมาตรผลกระทบ/ ความเสียหาย
น้อย	2	● มีจำนวนการร้องเรียนมากกว่า 10 - 25 ราย/เดือน
น้อยมาก	1	● มีจำนวนการร้องเรียนมากกว่า 10 ราย/เดือน

3. ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness)

จากตารางที่ 3 เป็นการตีความคุณภาพด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้า (Responsiveness) ให้เป็นตัวเลขเพื่อ่ายต่อการเข้าใจ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า จำนวนผู้ให้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์ที่มีผลกระทบสืบเนื่องจากเหตุขัดข้อง อยู่ในระดับ 5 คือ สูงมาก โดยในระดับนี้ ทำให้จำนวนผู้โดยสารต่ำกว่าเป้าหมายตั้งแต่ 5.0 % ขึ้นไป ระดับความพึงพอใจผู้ให้บริการน้อยกว่า 80% ซึ่งเป็นปัญหาที่น่าเป็นห่วง ผู้รับผิดชอบควรต้องรีบแก้ปัญหาโดยด่วนให้ถึงซึ่งความพร้อมในการให้บริการ ตลอดเวลา เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ และดึงภาพลักษณ์องค์กร รฟท. ให้กลับมา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ให้ความสำคัญอยู่ในระดับต้นๆ พอๆ กับ มิติด้านความเชื่อมั่น และการให้ ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ บริหารอย่างไรจึงจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ทำ อย่างไรการบริการรถไฟฟ้า จะสามารถรองรับผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริการได้ตรงต่อเวลา และ ให้บริการตามที่สัญญาไว้ ซึ่งเป็นโจทย์ที่ต้องการหาคำตอบของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาแอร์พอร์ต เรลลิงค์

ตารางที่ 3 แสดงการประเมินจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า

ผลกระทบ/ ความเสียหาย	ระดับ	ปริมาตรผลกระทบ/ ความเสียหาย
สูงมาก	5	● มีจำนวนผู้โดยสารต่ำกว่าเป้าหมายตั้งแต่ 5% ขึ้นไป ● มีระดับความพึงพอใจผู้ให้บริการรถไฟฟ้าต่ำกว่าร้อยละ 80
สูง	4	● มีจำนวนผู้โดยสารต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกิน 5% ● มีระดับความพึงพอใจผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามากกว่าร้อยละ 81 – 86

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ผลกระทบ/ ความเสียหาย	ระดับ	ปริมาณผลกระทบ/ ความเสียหาย
ปานกลาง	3	<ul style="list-style-type: none"> ● มีจำนวนผู้โดยสารต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกิน 2.5% ● มีระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามากกว่าร้อยละ 87 – 96
น้อย	2	<ul style="list-style-type: none"> ● มีจำนวนผู้โดยสารต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกิน 1.25% ขึ้นไป ● มีระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามากกว่าร้อยละ 93 – 96
น้อยมาก	1	<ul style="list-style-type: none"> ● มีจำนวนผู้โดยสารต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกิน 0.63% ● มีระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามากกว่าร้อยละ 97

4. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Creditability)

คุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ที่มีต่อผู้ให้บริการรถไฟฟ้า เป็นลักษณะภาพลักษณ์ขององค์กร การตีความจะคล้ายกับตารางที่ 2 การประเมินการร้องเรียนของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์ จากหลาย ๆ ประเด็น อาทิ เหตุขัดข้องและเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ความไม่สม่ำเสมอ ความล่าช้า ความแออัด และความไว้วางใจของพนักงาน ซึ่งอยู่ในระดับ 3 หรือ ปานกลาง คือมีจำนวนผู้โดยสารร้องเรียนตั้งแต่ 25 – 40 รายต่อเดือน

สรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญอยู่ในระดับต้น ๆ เช่นกัน ซึ่งคำถามนี้มีความคล้ายกับด้านการประกันความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance/ Security) และด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ของระบบรถไฟฟ้า

5. ด้านศักยภาพ ทักษะความรู้ความชำนาญ (Competency)

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีมุมมองลึกไปถึงทักษะความรู้ความชำนาญด้านเทคนิค หรือด้านวิศวกรรม จากปัญหาที่รถไฟฟ้าเกิดเหตุขัดข้องอยู่บ่อย ๆ มีรถไฟฟ้าหลายขบวนไม่สามารถให้บริการได้ ขาดซึ่งความพร้อมในการให้บริการ ทำให้ผู้โดยสารร้องเรียนอยู่บ่อยครั้ง เพราะขบวนรถไฟฟ้าไม่เพียงพอ ต้องรอนาน ๆ แออัด บางครั้งเสียระหว่างทางต้องอพยพผู้โดยสาร ประเด็นนี้จึงเกิดข้อสงสัยว่าเกิดอะไรขึ้นกับองค์กรนี้ สาเหตุจากอะไร มีคำถามว่าเจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ มีความชำนาญหรือไม่ อย่างไร ผู้ให้ข้อมูลหลัก

มองไปที่การบริหารจัดการขององค์กร รฟท. ควรมีการพัฒนาอบรมฝึกสอนให้พนักงาน วิศวกร มีทักษะความรู้ความชำนาญด้านเทคนิค

6. ด้านอัธยาศัยไมตรีผู้ให้บริการ (Courtesy)

ประเด็นอัธยาศัยไมตรี ซึ่งรวมถึงการมีจิตสาธารณะ (Service-mind) การต้อนรับขับสู้ การให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นให้อยู่ในระดับสำคัญรองลงมา ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ข้อเสนอแนะว่าพนักงานรถไฟฟ้ายานแอร์พอร์ตเรลลิงค์ควรมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง และควรมีโอกาสไปศึกษาการให้บริการโครงการรถไฟฟ้ายานส่งมวลชนซึ่งมีลักษณะคล้ายกัน ที่ประสบความสำเร็จด้านการให้บริการเพื่อนำมาประยุกต์ใช้

7. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)

มีความเห็นว่าพนักงานได้รับการฝึกอบรมด้านการสื่อสารมาในเกณฑ์ที่ดี ผู้บริหารมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ได้บังคับบัญชาในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน ในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ มีการสื่อสารอย่างเหมาะสม พนักงานมีทักษะในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

8. ด้านการเข้าถึงการใช้บริการ (Accessibility)

ผลผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ส่วนมุมมองของผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ มองว่าระบบการออกแบบยังขาดการเชื่อมต่อหรือเชื่อมโยงกับระบบขนส่งอื่น ๆ สถานีอยู่ห่างไกลการเข้าออกยังไม่สะดวก แต่มาถึงวันนี้ระบบโครงสร้างสถานีต่าง ๆ ได้สร้างเสร็จแล้ว ไม่สามารถแก้ปัญหอะไรได้ จึงไม่มีเสียงสะท้อนมากนัก

อนึ่งตามสถานีมีที่จอดรถยนต์น้อยไป ไม่สะดวกในการจอดแล้ว ควรมีอาคารจอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกตามสถานีเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้า

9. ด้านกายภาพ (Tangible)

ลักษณะที่เป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้ อาทิ รูปร่างทางวิ่ง อาคารสถานี ตัวรถไฟฟ้า รูปร่างอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เครื่องขายตั๋ว ลิฟต์ บันไดเลื่อนต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์ เบื้องต้นพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ในทุกกลุ่มมีความเข้าใจรูปแบบทางกายภาพของโครงการรถไฟฟ้ายานแอร์พอร์ตเรลลิงค์ได้เป็นอย่างดี ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ

10. ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้า (Understanding Customer)

ประเด็นด้านการเข้าใจลูกค้า รู้จักลูกค้า รู้จักลูกค้าเป็นรายพิเศษ เป็นการส่วนตัว กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นให้อยู่ในระดับปานกลาง

วิเคราะห์และสรุปผลการทดลอง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้บริหารระดับสูงคือ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ ผู้ประกอบการ และข้าราชการระดับบริหาร ที่มีความรู้และมีข้อมูลโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิรวม 12 ท่าน และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะอุปนัย (Inductive Analysis) หรือ การวิเคราะห์จากส่วนย่อย ประเด็นเล็ก ๆ ไปหาประเด็นใหญ่ ๆ สรุปได้ว่า ตัวแปรที่ผลวิเคราะห์ออกมาได้ค่าคุณภาพต่ำ คือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Reliability) รองลงมาคือ ด้านประกันความปลอดภัย (Assurance) และด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ควรได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัญหาหลัก ๆ ของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์ คือ ปัญหาด้านความพร้อมของรถไฟฟ้าในการให้บริการ รวมถึงการบริหารจัดการองค์กรรถไฟฟ้า จะบริหารอย่างไรจึงจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น ความมั่นใจไร้ความเสี่ยง และความพร้อมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ จากประเด็นดังกล่าวข้างต้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรให้ความสำคัญเร่งแก้ไขเป็นการด่วนเพื่อฟื้นความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการคืนกลับมา ความพร้อมที่สำคัญที่ต้องแก้ไขโดยด่วนคือการบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบรถไฟฟ้าให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกขบวน และควรสำรองอะไหล่ที่จำเป็นไว้ในคลังอะไหล่ซึ่งจะสามารถนำมาใช้ได้ทันทั่วทั้ง และควรพัฒนาความพร้อมด้านบุคลากรให้มีทักษะ นี้คือประเด็นสำคัญหากแอร์พอร์ตเรลลิงค์สามารถปรับปรุงได้เชื่อว่าจะทำให้การบริการมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

ทางด้านการบริหารจัดการองค์กร (Managerial) จากการศึกษาโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบขนส่งทางราง ซึ่งเป็นโครงการขนาดใหญ่มาก (Mega Project) ทั่วโลก ทั้งรถไฟความเร็วธรรมดา (ความเร็วไม่เกิน 120 กม/ ชม.) และรถไฟความเร็วปานกลาง (ความเร็ว 160-199 กม/ ชม.) และรถไฟความเร็วสูงที่วิ่ง 200 กม/ ชม. ขึ้นไป โครงการใหญ่ ๆ เหล่านี้ใช้เงินลงทุนสูง พบว่า ส่วนมากในระยะสั้นจะไม่ค่อยมีผลกำไรที่เป็นเม็ดเงิน (Economic benefit) แต่จะให้ผลประโยชน์ทางสังคม (Social benefit) แต่มีประเทศที่มีผลประโยชน์เป็นเลิศประสบความสำเร็จ คือ โครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานประเทศสิงคโปร์ กัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย (Kuala Lumpur Express Rail Link Project; ERL) งานของโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยาน Fly-to-Get As Project: ประเทศนอร์เวย์ (FlytoGet AS: Annual Report, 2009) และรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานฮ่องกง ประเทศสาธารณรัฐจีน (Mass Transit Railway Hong Kong: MTR HK)

ด้านการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดการแข่งขันที่ได้เปรียบ ควรนำแนวคิดฐานทรัพยากร (Resource - base view; RBV) และแนวคิดการพึ่งพาทรัพยากร (Resource Dependence Theory; RDT) มาเป็นกลยุทธ์สนับสนุนเพื่อเป็นแนวคิดการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันผ่านมุมมองฐานทรัพยากรและความสามารถขององค์กรซึ่งเป็นหนึ่งในแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายโดย

นักวิชา การด้านการตลาด และใช้เป็นกรอบการทำงานเพื่ให้เกิดความเข้าใจประเด็นกลยุทธ์ทางการตลาด (Grant, 1991; William, 1992; Stalk, Evans, & Schulman, 1992) ในงานศึกษาของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ Priem, & Butler (2001); Eisenhardt, & Martin (2000) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะสำคัญของการแข่งขันเพื่อสร้างความได้เปรียบในระดับสากล และความสามารถในการดำเนินธุรกิจที่เน้นการพิจารณาความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงกลยุทธ์สำคัญใน 2 ประเด็น คือ การจัดสรรทรัพยากร และการพัฒนาทรัพยากรขององค์กร โดยมุ่งเน้นเรื่องการใช้หรือจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดผลผลิตสูงสุด มีประสิทธิภาพสูง (Pfeffer, & Salanick, 2003) ญุณแจสำคัญของความอยู่รอดขององค์กร คือ ความสามารถในการได้มาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากร (Ability to Acquire and Maintain Resources) สาระสำคัญของทฤษฎีพึ่งพาทรัพยากรได้เสนอว่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยทรัพยากรที่มีคุณภาพหลายด้าน

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องและศึกษาผลงานเขียนของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการหลัก ๆ คือ การรับรู้จริงจากการคาดหวังของผู้ใช้บริการ ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่จะได้รับบริการจากองค์กร หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ย่อมมีระดับความแตกต่างกันออกไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดปัจจัยด้านคุณภาพบริการ SERVQUAL Model 10 มิติ ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ซึ่งพิสูจน์เป็นที่ประจักษ์ว่าเครื่องมือนี้สามารถวัดปัจจัยด้านคุณภาพบริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์ได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถบ่งชี้ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ต้องการทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเครื่องมือวัดนี้ได้มีนักวิจัยและนักวิชาการเชื่อว่าเป็นเครื่องมือวัดที่ดีที่สุดตัวหนึ่ง (Best Practice) ซึ่งเป็นที่นิยมใช้ในงานวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพบริการอย่างแพร่หลาย และสามารถประเมินได้ทั้งมิติผู้ให้บริการ และมิติของผู้ให้บริการ ดังผลวิจัยที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้น

จากการอภิปรายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL Model ของ Parasuraman et al (1988) สามารถใช้ประเมินคุณภาพบริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์ได้เป็นอย่างดี เมื่อทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการแล้วควรนำกลยุทธ์ตามแนวคิดฐานทรัพยากร (Resource - base view; RBV) และแนวคิดการพึ่งพาทรัพยากร (Resource Dependence Theory; RDT) มาเป็นกลยุทธ์สนับสนุนด้านการบริหารจัดการองค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ผู้วิจัยเชื่อว่าจะทำให้โครงการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์มีประสิทธิภาพสูง มีคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ให้บริการด้วยรถยนต์อื่น ๆ หันมาใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์มากขึ้น สามารถมีรายได้เพิ่มขึ้นและสามารถอยู่รอดได้ทางการเงิน โดยรัฐบาลไม่ต้องมารับภาระสนับสนุนด้านการเงินอีกต่อไป

ข้อเสนอแนะ

องค์กรรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดำเนินธุรกิจภายใต้การรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จะมีข้อจำกัด คือต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบราชการและงบประมาณ ซึ่งมีขั้นตอนมากทำให้เกิดความล่าช้า การจะจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์และอะไหล่ได้ต้องรอให้อุปกรณ์ที่ใช้ชำรุดหรือใช้ไม่ได้เสียก่อนจึงจะสามารถสั่งซื้อจัดหาได้ ทำให้การซ่อมบำรุงระบบรถไฟไม่เป็นไปตามมาตรฐานผู้ผลิต ทำให้มีรถไฟหลายขบวนต้องหยุดให้บริการ รฟท. หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยยืดหยุ่นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับให้สามารถจัดซื้อจัดหาอะไหล่ได้ทันเวลา จัดให้มีอะไหล่ที่จำเป็นสำรองไว้คลังอะไหล่ และเน้นความโปร่งใส หากปรับปรุงได้เชื่อว่าการบริการรถไฟฟ้าจะมีคุณภาพมากขึ้น รัฐบาลควรเข้ามาช่วยปรับปรุงแก้ไขให้รถไฟฟ้าสามารถบริการได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ จะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น จะมีรายได้เพิ่มขึ้นมีภาพลักษณ์ดีขึ้น เป็นการเพิ่มโอกาสที่รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงค์จะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

รายการอ้างอิง

- กรรณิการ์ โสมมา. (2551). การศึกษาการส่งมอบคุณภาพบริการของความแตกต่างระหว่างการรับรู้ และความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (MRTA). วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.). (2557). คู่มือการบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพฯ: การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.
- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) (2562). ประวัติความเป็นมาและการจัดตั้ง รฟม. วันที่ค้นข้อมูล 11 เมษายน 2562, เข้าถึงได้จาก https://www.mrta.co.th/th/about_mrta/history/
- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (2560). รายงานประจำปี 2560. วันที่ค้นข้อมูล 11 เมษายน 2562, เข้าถึงได้จาก <file:///C:/Users/Administrator/Downloads/81f27fd3481fec409512036bb4aced87.pdf>
- ขจรศักดิ์ บัวระพันธ์. (2555). การประเมินทักษะแห่งศตวรรษที่ 21. นครปฐม: สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธีรภัทร วีระวัฒน์โสภณ. (2555). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีเพื่อประชาชน ขบวนรถเร็ว กรุงเทพมหานคร-เชียงใหม่. การศึกษาเฉพาะบุคคล, ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2535). การวิเคราะห์และวางแผนด้านการขนส่ง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญจวรรณ นพบรรจบสุข. (2543). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ : กรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพังก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มาริสา เจริญไพศาลสัตย์. (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าที่มีต่อการ ให้บริการของขบวนรถด่วนพิเศษนครพังกกรุงเทพมหานคร-เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2544). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช). (2560). รายงาน โลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2560. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.). (2562). การพัฒนาการขนส่งและจราจร. วันที่ค้นข้อมูล 11 เมษายน 2562, เข้าถึงได้จาก <https://www.otp.go.th/index.php/site/index>
- สวณีย์ คงเพชรทิพย์. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของประชาชนย่านฝั่งธนบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุณิภา งามสันติกุล. (2542). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้าผานนคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- Airports of Thailand Public Company Limited. (2018). *About AOT: History*. Retrieved April 7, 2019, from <https://www.airportthai.co.th/en/airports-of-thailand-plc/about-aot/histories/>
- Fontana, A., & Frey, J. H. (2000). The Interview: From Structured Questions to Negotiated Text. In *Collecting and Interpreting Qualitative Materials*. (pp. 645-672). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Coogan, M. A. (1995). Comparing Airport Ground Access--A Transatlantic Look at an Intermodal Issue. *TRNews*, 181, 2-10.
- Coyle, J., Bardi, E. J., & Novack, R. A. (1994). *Transportation: A Global Supply Chain Perspective*. USA: West Group.
- Eisenhardt, K.M. and Martin, J.A. (2000) Dynamic Capabilities What Are They?. *Strategic Management Journal*, 21, 1105-1121.
- FlytoGet. (2009). *FlytoGet AS: Annual Report 2009*, Retrieved April 7, 2019, from <http://www.flytoget.no/eng/about-flytoget/Annual-reports>
- Grant, R. (1991). A Resource Based Theory of Competitive Advantage. Strategy: critical perspectives on business and management. *California Management Review*. (3). 114-135.
- Holstein, J., & Gubrium, J. (2003). Active interviewing. In *Postmodern Interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- International Standard IEC62278. (2000). *Railway applications - Specification and demonstration of reliability, availability, maintainability and safety (RAMS)* Retrieved April 7, 2019, https://webstore.iec.ch/preview/info_iec62278%7Bed1.0%7Db.pdf
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pfeffer, J., & Salanick, G. R. (2003). *The External Control of Organizations A Resource Dependence Perspective*. NY: Harper & Row.
- Priem, R. & Butler, J. (2001). Is The Resource-Based View a Useful Perspective for Strategic Management Research?. *The Academy of Management Review*, 26(1), 22.

- Robinson, J. (1996). Innovative land use and public transport policy: The case of Curitiba Brazil, *Land Use Policy*, 13(1), 51-67.
- Robinson, J., & Leitman, J. (1996). Urban Planning in Curitiba. *Scientific American*, 26-33
- Shen, W., Xiao, W., & Wang, X. (2015). Passenger satisfaction evaluation model for urban rail transit: A structural equation modeling based on partial least squares. *Transport Policy*, 46, 20-31.
- Silverman, D. (1993). Beginning Research. *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. Londres: Sage Publication.
- Stalk, G., Evans, P., & Shulman, L. (1992). Competing on Capabilities: The New Rules of Corporate Strategy. *Harvard Business Review*, 70, 57-69.
- Williams, R. J. (1992). Simple statistical gradient-following algorithms for connectionist reinforcement learning. *Mach Learn*, 8, 229-256.