

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการ
รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Factors Influencing the Success of Service Quality for Suvarnabhumi Airport
Rail Link (SARL)

ทิน ใจงาม (Tin Chaingam)¹

วิชญานัน รัตนวิบูลย์สม (Vichayanon Rattanawiboonsom)²

ภาวิณี สตาร์เจด (Pawinee Stargell)³

อธิพล ศาสตรานรากุล (Atipon Satranarakun)⁴

¹นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต 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., ประจำหลักสูตรปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยเกริก

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

Email : tin_ceo@yahoo.com

Received: 30 August 2019

Revised: 2 December 2019

Accepted: 10 January 2020

บทคัดย่อ

ปัจจุบันจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SARL) มีอัตราต่ำกว่าเป้าหมายที่คาดการณ์เอาไว้มาก ทั้ง ๆ ที่มีผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและผู้อาศัยตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้ทำงานวิจัยนี้ขึ้นมาเพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) สร้างแนวทางและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้แก่

ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าทั้งหมดจำนวน 413 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้า และตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จด้านคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งวัดจาก SERQUAL Model 10 มิติ จากผลการวิจัย พบว่า อายุเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบ และคุณภาพการบริการที่แย่ที่สุดของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในการศึกษานี้ คือ มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) นอกจากนี้ จากการศึกษาพบว่า SERQUAL Model สามารถวัดคุณภาพบริการรถไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี เมื่อทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความสำเร็จด้านคุณภาพบริการงานวิจัยนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะหลัก ๆ 2 ข้อเพื่อให้การบริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น คือ 1) ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เกิดความเชื่อมั่นที่สูงขึ้นอย่างรวดเร็วที่สุด โดยต้องบริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้ ตรงเวลาและให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการ 2) รัฐบาลควรร่วมมือกับ รฟท. และ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ในการจัดสรรงบประมาณในการซ่อมบำรุงรักษาระบบรถและงบประมาณในการซื้อและจัดหาอุปกรณ์อะไหล่ที่จำเป็นสำรองไว้ เพื่อให้การบริการไม่เกิดการหยุดชะงัก อันเกิดจากความขัดข้องของระบบรถไฟและระบบราง

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, SERQUAL Model 10 มิติ

Abstract

Nowadays, the number of Suvarnabhumi Airport Rail Link's customers is far lower than the expected goal, although there are a number of Suvarnabhumi Airport's customers and people residing nearby the Suvarnabhumi Airport Rail Link networks. Therefore, this research was created in order to 1) examine the factors influencing the success of service quality for Suvarnabhumi Airport Rail Link (SARL) and 2) to create guidelines and suggestions for improving SARL's service quality. This is a quantitative research. The data were gathered from the surveys which were provided to 413 SARL's customers. The statistical methods used in the data analysis include descriptive statistics and multiple regression analysis. Independent variables include sex, age, job, marital status, education, salary and frequency of using SARL, while the dependent variable is the success of SARL's service quality based on the SERQUAL Model 10 dimensions. The findings found that "age" is the most significant factor influencing the success of SARL's service quality and it shows the negative relationship to the dependent

variable. Next, the worst service quality of SARL in this study is “Reliability”. Moreover, it is found that the SERVQUAL Model can measure the SARL’s service quality excellently when knowing the factors influencing the success of service quality. The paper recommends two main suggestions for the better service quality of SARL. First, SARL’s stakeholders and related departments should prioritise the improvement of the service quality in reliability by performing the promised service dependably, providing the punctuality of the trains and offering the services which meet the customers’ needs. Hence, the satisfactory will be created among the customers. Second, the government should cooperate with State Railway of Thailand and Airport Rail Link Company in allocating the budgets, maintenance budgets and spare parts supply budgets, for avoiding stuck services caused by malfunctions of the train and rail system.

Keywords: Service quality, Suvarnabhumi Airport Rail Link, SERVQUAL Model 10 dimensions

บทนำ

การพัฒนาประเทศในสากลโลก ณ สภาวะการณ์ปัจจุบัน ต้องเผชิญกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รัฐบาลทั่วโลกให้ความสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งที่มีเทคโนโลยีทันสมัยมีประสิทธิภาพสูง เพื่อสร้างฐานเศรษฐกิจที่มั่นคงและยั่งยืน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การขนส่งที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพจัดได้ว่าเป็นเครื่องชี้บอกถึงความเจริญของระบบเศรษฐกิจ โดยจะเป็นส่วนที่เกื้อหนุนในการเคลื่อนย้ายแรงงาน การกระจายการผลิต การค้าของระบบเศรษฐกิจ และช่วยให้เกิดการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) เพื่อที่จะบรรลุถึงการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการเพิ่มผลผลิต (Productivity) รวมถึงทรัพยากรที่อยู่กระจัดกระจายตามลักษณะภูมิศาสตร์สามารถที่จะเข้าถึงได้โดยการขนส่ง

ในยุคเริ่มแรกมนุษย์นิยมใช้การคมนาคมขนส่งทางน้ำ โดยใช้เรือเป็นพาหนะซึ่งเป็นการขนส่งที่ใช้เงินลงทุนน้อย ต้นทุนต่ำแต่ก็มีข้อจำกัดหลายประการ ต่อมาปรับเปลี่ยนรูปแบบของการขนส่งจากทางน้ำมาเป็นทางถนนโดยใช้รถยนต์ การขนส่งทางถนนต้องใช้เงินลงทุนสร้างถนน ข้อดีของการขนส่งโดยรถยนต์คือลงทุนน้อย สามารถเดินทางได้ถึงประตูบ้าน ข้อเสียคือขนส่งได้ทีละคนละไม่มาก ถ้าหากเป็นเมืองใหญ่ ๆ การเพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์จะทำให้การจราจรติดขัด ใช้เวลาเดินทางนานขึ้น ส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคมและก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมตามมา และต่อมามนุษย์ได้พัฒนารูปแบบการขนส่ง (Mode) จากทางน้ำ ทางถนน โดยรถยนต์ไปสู่การขนส่งทางรถไฟ (Road to Railway System) ที่มีเทคโนโลยีทันสมัยมีประสิทธิภาพสูง

และสามารถขนส่งได้ทีละมาก ๆ ทำให้ต้นทุนด้านพลังงานในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าต่อหน่วยน้อยกว่าทางรถยนต์ และช่วยให้ระบบเศรษฐกิจสามารถใช้ประโยชน์จากการประหยัดขนาดในการผลิตได้เต็มที่ ความต้องการของมนุษย์ยังไม่หยุดยั้งต่อมาได้พัฒนาคมนาคมขนส่งทางอากาศและทางท่อ ทำให้การคมนาคมสามารถเดินทางเชื่อมต่อกันได้ทั่วโลกอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย จะเห็นเป็นที่ประจักษ์ว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งจึงเปรียบเสมือนกุญแจดอกสำคัญที่จะเปิดทางให้ประเทศชาติบรรลุถึงการพัฒนาและความมั่งคั่งตลอดจนการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในชาติด้วยกันและนานาประเทศ

จากเหตุผลดังกล่าวรัฐบาลไทยได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Basic Infrastructure) ด้านคมนาคมทางรถไฟ โดยกำหนดเป็นนโยบายและบรรจุเป็นยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 1 ปี พ.ศ. 2504 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน รัฐบาลได้ปรับเปลี่ยนการลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure investment) ด้านคมนาคมให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของประชากรและส่งเสริมการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ เป้าหมายเพื่อลดต้นทุนการขนส่ง ลดจำนวนรถยนต์บนท้องถนน ลดผลกระทบด้านมลภาวะ (Pollution) และลดการบริโภคน้ำมันของประเทศที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ ปัจจุบันรัฐบาลได้พัฒนาระบบรถไฟไปแล้วหลายโครงการ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และพัฒนาสู่ภูมิภาค นอกจากนี้ยังพัฒนาให้เชื่อมต่อโครงข่ายกับประเทศเพื่อนบ้าน อาทิ โครงการรถไฟรางคู่ โครงการรถไฟความเร็วสูง กรุงเทพฯ-หนองคาย รถไฟฟ้าบีทีเอส (BTS) รถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) รถไฟฟ้าสายสีม่วง ฯลฯ

นอกจากนี้รัฐบาลไทยยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาการขนส่งทางอากาศ เพื่อให้เกิดการเดินทางที่สามารถเชื่อมโยงเป็นโครงข่ายได้ทั่วโลก ช่วงแรกรัฐบาลได้พัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่ออกแบบให้รองรับผู้โดยสารได้ 27.5 ล้านคนต่อปี รายงานจากบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน), เดือนกรกฎาคม 2562 พบว่า มีผู้โดยสารปีละ 40.5 ล้านคน เกินกว่าที่กำหนด แอ๊ด และมีการขยายตัวร้อยละ 9.1 ต่อปี มีจำนวนเที่ยวบิน 270,000 เที่ยวบิน ขยายตัวร้อยละ 6.5 ต่อปี ต่อมารัฐบาลไทยได้อนุมัติสร้างท่าอากาศยานนานาชาติแห่งที่สอง คือ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพื่อให้สามารถรองรับผู้โดยสารทางอากาศที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปีและให้เป็นศูนย์กลางคมนาคมทางอากาศในภูมิภาค (Regional Aviation Hub) เอเชีย เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เมื่อ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 เฟสแรกออกแบบให้สามารถรองรับผู้โดยสารได้ประมาณ 40 ล้านคนต่อปี และรองรับสินค้าได้ 3 ล้านตันต่อปี รายงานเดือนกรกฎาคม 2562 พบว่า มีจำนวนผู้โดยสาร 62.61 ล้านคนต่อปี ขยายตัวปีละ 6.3 เปอร์เซ็นต์ มีจำนวนเที่ยวบิน 364,000 เที่ยวบิน ขยายตัวปีละ 5.3 เปอร์เซ็นต์ เริ่มแอ๊ด ต่อมารัฐบาลได้อนุมัติสร้างส่วนต่อขยายเพื่อให้สามารถรองรับผู้โดยสารทางอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้เกิดการเดินทางที่เชื่อมต่อระหว่างท่าอากาศยานสู่เมืองชั้นในของกรุงเทพมหานครได้สะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย ปี พ.ศ. 2547 รัฐบาลได้อนุมัติโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi Airport Rail Link; SARL) เพื่อให้บริการแก่ผู้เดินทางผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเข้าสู่เมืองชั้นในและผู้โดยสารตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้า ตั้งแต่เปิดให้บริการถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลาเกือบ 10 ปี พบว่าจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เฉลี่ยต่อวันในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562 มีจำนวนประมาณ 60,000 คนต่อวัน ซึ่งถ้าเทียบกับที่ รถฟ. ศึกษาและคาดการณ์ไว้ปี พ.ศ. 2561 ควรจะมีผู้ใช้บริการประมาณ 370,000 คนต่อวัน นับว่าต่ำกว่าเป้าหมายที่การคาดการณ์ไว้มาก (การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย, 2562) จากเหตุและปัจจัยสำคัญหลายประการ ที่ส่งผลให้รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีจำนวนผู้โดยสารต่ำกว่าเป้าหมาย อาทิ ขบวนรถไฟฟ้ามีเหตุขัดข้องบ่อยครั้ง รถไฟฟ้าหลายขบวนไม่สามารถให้บริการได้ รถไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการโดยเฉพาะช่วงชั่วโมงเร่งด่วน ผู้โดยสารต้องรอนานและแออัดมาก ทั้ง ๆ ที่รถไฟฟ้าได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั่วโลก เพราะเดินทางได้สะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย และอัตราค่าบริการที่ถูก

จากการศึกษารถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานในหลาย ๆ ประเทศ อาทิ ประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ฮองกง จีน และสหราชอาณาจักร พบว่า เป็นระบบรถไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพสูง มีคุณภาพบริการที่ดี มีความสะดวก รวดเร็ว ความปลอดภัยสูง เป็นที่นิยมใช้กันมาก มีจำนวนผู้ใช้บริการมากและมีรายได้สูง ซึ่งต่างจากรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของไทย ที่มีจำนวนผู้โดยสารต่ำกว่าเป้าหมาย มีรายได้น้อย ประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน รัฐต้องให้เงินสนับสนุน ส่งผลกระทบถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์และอะไหล่ ทำให้การซ่อมบำรุงระบบรถไฟฟ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานผู้ผลิตที่ผ่านมาพบว่ามีรถหลายขบวนไม่พร้อมให้บริการ

จากความเป็นมาของปัญหาข้างต้นเป็นโจทย์ที่ผู้วิจัยต้องการหาคำตอบ ว่าเพราะเหตุใด ทำไมจึงมีจำนวนผู้ใช้บริการต่ำกว่าเป้าหมายที่คาดการณ์เอาไว้มาก ทั้ง ๆ ที่มีผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และผู้โดยสารตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าจำนวนมาก

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการ อยากทราบว่าปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการที่สามารถนำมาปรับปรุงรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีคุณภาพมากขึ้นเพราะคุณภาพบริการ (Service Quality) คือหัวใจสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจต่าง ๆ สามารถดำรงอยู่รอดและประสบความสำเร็จได้

จากการศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ พบว่ามีกูรู นักปราชญ์หลาย ๆ ท่านได้คิดค้นและเสนอแนวคิดการวัดประเมินคุณภาพบริการ (Service Quality) อาทิ Parasuraman (1988), Berry & Zeithaml, (1988), Gronroos (1982), Smith & Houston, (1982), Fitzsimmons (2004), Kotler & Anderson, (1987), Lewis & Bloom (1983), Crosby & Juran, (1988), Bussell & Gale, (1987) Bitner &

hubbert (1994), White & Abe, (1995), Wisher & Corney (2001) เป็นต้น ซึ่งนักปราชญ์ทุกท่านมีความเห็นสอดคล้องกันว่า คุณภาพบริการ (Service Quality) คือหัวใจสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจต่าง ๆ สามารถดำรงชีวิตและทำให้ธุรกิจนั้นเจริญเติบโตประสบความสำเร็จได้ ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยในอดีตพบว่าคุณภาพของงานบริการ (Service Quality) ส่งผลในทางบวกต่อการรักษาลูกค้า (Customer Retention) สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจและการเพิ่มขึ้นของความสามารถในการสร้างกำไร ต่อมาธุรกิจหลายกลุ่มหลายอุตสาหกรรม เมื่อพิจารณาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการดังที่กล่าวข้างต้น พบว่า Service Quality: SERVQUAL Model ตามแนวคิดของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) เป็นเครื่องมือที่ได้รับการนิยามจากนักวิจัยทั่วโลก และเหมาะสมที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เป็นอย่างดี ใช้ 10 มิติ ดังนี้ 1) มิติทางกายภาพที่จับต้องได้ (Tangibles) 2) ความเชื่อมั่น (Reliability) 3) ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) 4) ศักยภาพ (Competency) 5) อริยาบถไมตรีผู้ให้บริการ (Courtesy) 6) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) 7) ด้านประกันความมั่นคงและปลอดภัย (Assurance Security/ Safety) 8) ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) 9) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) และ 10) มิติด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding the Customer) ซึ่งแนวคิด Parasuraman et al (1988) 10 มิติ ดังที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจะนำมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการของโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตพื้นที่ ศึกษาการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีอยู่แล้ว มีเส้นทางจากพญาไทไปท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีรถไฟ 9 ขบวน มีระยะทาง 28.5 กิโลเมตร 8 สถานีบริการ (Service Stations) และอาคารศูนย์ซ่อมบำรุง (Depot and Main Workshop) ทำการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ ของโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเสนอแนะวิธีปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น

ขอบเขตด้านทฤษฎี ใช้แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพบริการ ของ Parasuraman et al. (1988) เป็นหลักและใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารการแข่งขันและการได้เปรียบเสริม

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งหมดจำนวน 413 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีเชิงปริมาณเพื่อศึกษามุมมองของผู้ใช้บริการ (User) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด (Closed-end) คำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choices) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยสอบถามความคิดเห็นกลุ่มประชากรผู้ให้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 413 คน ผู้วิจัยได้เก็บตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) การวิเคราะห์ผลการทดลองใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากรที่ศึกษา โดยแสดงในรูปแบบ การแจกแจงความถี่แสดงค่าจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ตัวแปร	ร้อยละ
เพศ (n = 413)	ชาย 34.1
	หญิง 65.9
อายุ (n = 413)	ต่ำกว่า 20 30.3
	21-30 40.4
อาชีพ (n = 413)	พนักงานบริษัท 22.9
	นักเรียน/ นักศึกษา 46.5

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	ร้อยละ
สถานภาพการสมรส (n = 413)	โสด
	แต่งงาน
	หย่า/ หม้าย/ แยกกันอยู่
ระดับการศึกษา (n = 413)	ต่ำกว่าปริญญาตรี
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
รายได้ต่อเดือน (n = 413)	ต่ำกว่า 10,000 บาท
	10,001-20,000 บาท
จำนวนครั้งที่ใช้บริการในหนึ่งสัปดาห์ (n = 413)	เดินทางเกือบทุกวัน
	ทุกสัปดาห์
	ทุกเดือน
	อื่น ๆ

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงการใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ตัวแปรตาม โดยจากจำนวนผู้ให้บริการ 413 คน พบว่าอัตราส่วนผู้ให้บริการเพศหญิงมากกว่าเพศชายเกือบสองเท่า โดยคิดเป็นร้อยละ 65.9 และผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาเป็นผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 นอกจากนี้ ยังเป็นที่น่าสนใจว่าเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ให้บริการเป็นนักเรียน นักศึกษา โดยคิดเป็นร้อยละ 46.5 ของผู้ให้บริการทั้งหมด ในขณะที่พนักงานบริษัทใช้บริการร้อยละ 22.9 ผู้ใช้บริการร้อยละ 68.8 มีสถานะโสด ส่วนในด้านระดับการศึกษา อัตราส่วนผู้ให้บริการที่มีการศึกษาค้นคว้าระดับคิดเป็นร้อยละ 46.2 ในขณะที่ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีอัตราส่วนน้อยกว่าเพียงเล็กน้อย โดยมีร้อยละ 40.9 นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 38.0 เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการในหนึ่งสัปดาห์ พบว่า ร้อยละ 29.5 เป็นผู้ให้บริการที่ใช้บริการทุกสัปดาห์ ตามด้วยผู้ให้บริการที่เดินทางทุกเดือนคิดเป็นร้อยละ 23.2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (X) และตัวแปรตาม (Y)

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y
X1	1.000	0.042	-0.008	-0.121*	-0.019	-0.044	0.106*	0.058
X2		1.000	-0.578**	0.602**	0.546**	0.660**	0.088	-0.224**
X3			1.000	-0.499**	-0.484**	-0.547**	0.003	0.131**
X4				1.000	0.411**	0.537**	0.003	-0.083
X5					1.000	0.663**	-0.032	-0.184**
X6						1.000	0.046	-0.191**
X7							1.000	0.069
Y								1.000

หมายเหตุ: * Correlation is statistically significant at the level of 0.05 (2-tailed).

** Correlation is statistically significant at the level of 0.01 (2-tailed).

การวิเคราะห์และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์แทนความหมายของตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

X₁ คือ เพศ (Sex)

X₂ คือ อายุ Age

X₃ คือ อาชีพ (Job)

X₄ คือ สถานภาพ (Marital status)

X₅ คือ ระดับการศึกษา (Education)

X₆ คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Salary)

X₇ คือ ความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้า (Frequency)

X คือ ตัวแปรต้น (Independent Variable) ที่คาดว่าจะได้ผลตามมาคือ Y ซึ่งเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) เป็นความสำเร็จด้านคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด Parasuraman et al. (1988) 10 มิติ

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด 4 ค่า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกที่มี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 ค่า ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.131 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางลบที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 3 ค่า โดยมีค่าเท่ากับ -0.184 -0.191 และ -0.224 ตัวแปรต้นที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตาม คือ อาชีพ (X_3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.131 และตัวแปรต้นที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรตามมากที่สุด คือ อายุ (X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.224

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรต้น พบว่า จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด 12 ค่า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ค่า และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 10 ค่า

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรต้น ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวนทั้งหมด 6 ค่า โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.411 ถึง 0.663 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา (X_5) กับ รายได้ (X_6) มีค่ามากที่สุด คือ 0.663 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา (X_5) กับ สถานภาพ (X_4) มีน้อยที่สุด คือ 0.411

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรต้น ที่มีความสัมพันธ์ทางลบและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวนทั้งหมด 4 ค่า โดยมีค่าอยู่ระหว่าง -0.484 ถึง -0.578 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอายุ (X_2) กับ อาชีพ (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางลบมากที่สุด คือ -0.578 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา (X_5) กับ อาชีพ (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางลบน้อยที่สุด คือ -0.484

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรต้น ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 ค่า คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเพศ (X_1) กับ ความถี่ในการใช้ (X_7) โดยมีค่าเท่ากับ 0.106

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรต้น ที่มีความสัมพันธ์ทางลบและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 ค่า คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเพศ (X_1) กับ สถานภาพ (X_4) โดยมีค่าเท่ากับ -0.121

ตามข้อตกลงของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Assumptions of multiple regression analysis) ตัวแปรต้นทุกตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ผลจากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า มีตัวแปรต้นหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นแต่ละคู่ได้อธิบายโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรต้นไว้ก่อนหน้านี้แล้ว ดังนั้น การมีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรต้นจึงทำให้เกิด Multicollinearity และเป็นการละเมิดข้อตกลง (Violation of assumptions) ของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยในการทดลองนี้ ได้ทำการคัดเลือกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่ามากที่สุด 3 ค่า เพื่อนำไปแก้ไขปัญหา Multicollinearity และสามารถนำค่าที่แก้ไขแล้วไปใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณต่อไป โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 3 ค่า ที่ถูกละทิ้ง คือ ค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ระหว่างระหว่างอายุ (X_2) กับสถานภาพการสมรส (X_4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอายุ (X_2) กับรายได้ต่อเดือน (X_6) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา (X_5) กับรายได้ต่อเดือน (X_6)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของระดับการศึกษา (X_5) กับตัวแปรอื่นๆ พบว่ามีเพียงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา (X_5) กับรายได้ต่อเดือน (X_6) เท่านั้น ที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ ดังนั้น แม้จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงก็สามารถนำมาใช้ได้ ไม่ต้องทำการทดสอบเพื่อแก้ Multicollinearity ในขณะที่ค่าความสัมพันธ์ของอายุ (X_2) มีค่าที่สามารถนำมาใช้สำหรับการวิเคราะห์ได้ 2 ค่า คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอายุ (X_2) กับสถานภาพการสมรส (X_4) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอายุ (X_2) กับรายได้ต่อเดือน (X_6) ดังนั้น ค่าความสัมพันธ์สองตัวนี้ต้องมีการแก้ Multicollinearity โดยการตัดค่าที่สูงของตัวโมเดลทิ้ง แล้วทำการทดสอบค่าการพยากรณ์อีกครั้ง ซึ่งผลลัพธ์อยู่ในตารางที่ 3, 4, 5 และ 6

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (MRA) ค่าอำนาจการพยากรณ์ กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) ปรับแก้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SEest)

Model	R	R^2	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
1	0.179 ^a	0.032	0.030	0.556	12.813	0.000 ^a	

a Predictors: (Constant), X_5

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่า 0.179 และค่าอำนาจการพยากรณ์ (R^2) มีค่า 0.032 แสดงว่าระดับการศึกษา (X_5) พยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ (Y) ได้ร้อยละ 3 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SEest) เท่ากับ 0.556 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b , β) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (SEb) ค่าสถิติ t (t - value) และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ (a) โดยการคัดเลือก ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุด

ตัวแปร	b	SE_b	β	t	Sig.
ระดับการศึกษา (X_5)	-0.145	0.041	-0.179	-3.579**	0.000
$a = 3.692$					

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าระดับการศึกษา (X_5) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 3.692 + -0.145X_5$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = -0.179ZX_5$$

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (MRA) ค่าอำนาจการพยากรณ์กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) ปรับแก้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ($SEest$)

Model	R	R^2	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
1	0.191 ^a	0.036	0.034	0.553	15.142	0.000 ^a	

a Predictors: (Constant), X_6

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่า 0.191 และค่าอำนาจการพยากรณ์ (R^2) มีค่า 0.036 แสดงว่ารายได้ต่อเดือน (X_6) พยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ (Y) ได้ร้อยละ 3 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($SEest$) เท่ากับ 0.553 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b , β) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (SEb) ค่าสถิติ t (t - value) และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ (a) โดยการคัดเลือก ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุด

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	Sig.
รายได้ต่อเดือน (X_6)	-0.089	0.023	-0.191	-3.891**	0.000
$a = 3.643$					

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า รายได้ต่อเดือน (X_6) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 3.643 + -0.089X_6$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = -0.191ZX_6$$

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าอำนาจการพยากรณ์ (R^2) กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ ปรับแก้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SEest)

Model	R	R^2	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
1	0.277 ^a	0.077	0.059	0.557	4.244	0.000 ^a	

a Predictors: (Constant) X_1 , X_2 , x_3 , X_4 , X_5 , X_6 , X_7

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่า 0.277a และค่าอำนาจการพยากรณ์ (R^2) มีค่า 0.077 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ (X) ทั้ง 7 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ (Y) ได้ร้อยละ 7 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SEest) เท่ากับ 0.557 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b , β) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (SE_b) ค่าสถิติ (t - value) ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าอำนาจการพยากรณ์ (R^2) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SE_{est}) และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ (a) โดยการคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุด

ตัวแปร	b	SE_b	β	t	Sig.
อายุ (X_2)	-0.147	0.032	-0.232	-4.561**	0.000
$a = 3.746$					

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า อายุ (X_2) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 3.746 + -0.147X_2$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = -0.232ZX_2$$

จะเห็นได้ว่าโมเดลสุดท้าย (ตารางที่ 7 และ 8) เป็นโมเดลที่ดีที่สุดที่ใช้ในการพยากรณ์ เพราะมีค่าร้อยละในการพยากรณ์สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7 ในขณะที่โมเดลสองตัวแรก (ตารางที่ 3 และ 4 และตารางที่ 5 และ 6) สามารถพยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ได้เพียงร้อยละ 3 เท่านั้น

ตารางที่ 9 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามแนวคิดคุณภาพบริการ Parasuraman et al. (1988) 10 มิติ

ลำดับ	มิติ	ค่าเฉลี่ย
1	Understanding Customers: ด้านการเข้าใจลูกค้า	7.23
2	Tangible: ด้านกายภาพ	7.11
3	Access: ด้านการเข้าถึงบริการ	7.01
4	Communication: ด้านการติดต่อสื่อสาร	7.00
5	Courtesy: ด้านอหิยาศัยไมตรีผู้ให้บริการ	6.98

ลำดับ	มิติ	ค่าเฉลี่ย
6	Competency: ด้านศักยภาพ สมรรถนะ ทักษะความรู้ความชำนาญ	6.94
7	Creditability: ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	6.89
8	Responsiveness: ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	6.89
9	Assurance/Security: ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	6.73
10	Reliability: ด้านความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ	6.72

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยค่าหมายถึงคุณภาพการบริการที่แย ในขณะทีค่าเฉลี่ยที่สูงหมายถึงคุณภาพบริการที่สูงตามลำดับ ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีคุณภาพการบริการที่แยที่สุด และด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้า (Understanding Customers) แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่ดีเยี่ยม

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SARL) พบว่า อาชีพ (X_3) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการเชิงบวกหรือแปรผันตรง ในขณะที่ อายุ (X_2) ระดับการศึกษา (X_4) และรายได้ต่อเดือน (X_6) มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการในเชิงลบหรือแปรผกผัน โดยปัจจัยทั้ง 4 ตัวนี้ (อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน) มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการตามแนวคิด Parasuraman et al (1988) 10 มิติในทุก ๆ ด้าน อย่างไรก็ตาม ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการในการศึกษานี้มากที่สุด คือ อายุ (X_2) แม้จะมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ ดังนั้น อายุ (X_2) จึงสามารถนำมาสร้างโมเดลที่ดีที่สุดที่ใช้ในการพยากรณ์ โดยโมเดลนี้สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามหรือความสำเร็จด้านคุณภาพบริการได้แม่นยำร้อยละ 7

จากการศึกษา พบว่า SERVQUAL Model 10 มิติ เป็นเครื่องมือที่สามารถวัดปัจจัยด้านคุณภาพบริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถบ่งชี้ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ต้องการทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเครื่องมือวัดนี้ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย (Wu, Huang, & Chou, 2014) จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยใช้ SERVQUAL Model 10 มิติ พบว่า มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SARL) มีคุณภาพการบริการที่แยที่สุด รองลงมา คือ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance/Security) ด้านการตอบสนองต่อ

ความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) และ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Creditability) ส่วนมิติด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้า (Understanding Customers) ของรถไฟไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีคุณภาพการบริการที่ดีที่สุด มิติด้านความเชื่อมั่น (Reliability) คือ มีความพร้อมในการให้บริการตามสัญญาอย่างถูกต้อง แน่นนอนและตรงต่อเวลาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิติด้านความปลอดภัยและความเสี่ยง (Assurance/ Security) คือ การให้บริการที่ปลอดภัย ไร้ความเสี่ยง ความกังวล เนื่องจากความปลอดภัยคือหัวใจที่สำคัญของการให้บริการ มิติด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การให้บริการด้วยความสะดวกสบาย รวดเร็ว ตรงต่อเวลาและประหยัดที่สุดเมื่อเทียบกับการเดินทางด้วยระบบอื่น มิติด้านชื่อเสียงและไว้วางใจได้ (Creditability) คือ การมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับการยอมรับด้านชื่อเสียงขององค์กร การปฏิบัติที่เป็นธรรม และมิติด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้า (Understanding Customers) คือ ความพยายามที่จะเข้าใจในความต้องการของลูกค้า สนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล สามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

งานวิจัยนี้สอดคล้องและให้ผลลัพธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของต่างประเทศหลาย ๆ งานที่ศึกษาเกี่ยวกับระบบรถไฟไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานนานาชาติ อาทิ Joshua (1999) ทำการวิจัยในหัวข้อ “การเข้าถึงสนามบินด้วยระบบขนส่งทางราง: อะไรที่ดีและอะไรที่ไม่ดี” (Airport Access via Rail transit: What Works and What Doesn't) หรืองานวิจัยของ Coogan (1995) ในหัวข้อ “เปรียบเทียบการเข้าถึงระบบการคมนาคมภาคพื้นดินในบริเวณสนามบิน: มุมมองในภาคพื้นมหาสมุทรแอตแลนติกในประเด็นระหว่างประเทศ” (Comparing Airport Ground Access: A Transatlantic Look at an International Issue) โดยผลสรุปของทั้งสองงานวิจัย กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเดินทางไปท่าอากาศยานโดยรถไฟต่อสัดส่วนการเลือกใช้พาหนะอื่น ๆ ในการเดินทางไปยังท่าอากาศยาน ได้แก่ ลักษณะคุณภาพบริการของระบบรถไฟ ซึ่งประกอบไปด้วยความเชื่อมั่น ความมั่นคง ความปลอดภัยไร้ความเสี่ยง และที่ตั้งของสถานีรถไฟที่อยู่ใกล้ศูนย์กลางของแหล่งธุรกิจ โดยปัจจัยเหล่านี้นอกจากสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในด้านความสะดวกรวดเร็วและความปลอดภัยแล้ว ยังช่วยประหยัดกว่าการเดินทางด้วยพาหนะอื่น ๆ ในมุมมองของผู้ใช้บริการนั้นความสะดวก รวดเร็วและตรงต่อเวลาเป็นปัจจัยสำคัญเหนือราคาค่าโดยสาร ส่วนสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญรองลงมา คือ ด้านรูปร่าง ด้านความทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บันไดเลื่อน ลิฟต์ ที่จอดรถสำหรับประชาชน

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของต่างประเทศอีกมากมายที่ใช้ SERVQUAL Model เช่น งานวิจัยของ Che Rahim และ WM. Nasir (2013) จาก University of Malaysia Kelantan ที่ใช้ SERVQUAL Model ประเมินคุณภาพโรงแรมที่พักอาศัย โดยงานวิจัยมีชื่อว่า “การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL: กรณีศึกษา Peladang Setiu Agro Resort ใน Terengganu ประเทศมาเลเซีย” (The Measurement of Service Quality using SERVQUAL: The case study of Peladang Setiu Agro Resort) งานวิจัยของ Moreno-Gil, Hudson และ Aguiar-Quintana (2006) ได้ใช้ SERVQUAL Model 5 มิติ วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ

รับรู้คุณภาพบริการ โรงแรมในประเทศสเปน งานวิจัยของ Markovic, Raspor และ Komšic (2012) ได้ประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model ประเมินคุณภาพบริการของการรับรู้คุณภาพบริการในประเทศโครเอเชีย และต่างประเทศ โดยมีการรวบรวมข้อมูลจาก 15 โรงแรมและใช้แบบสอบถามกลุ่มเฉพาะ มีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยงานวิจัยทั้งสามที่กล่าวมาข้างต้นใช้ SERVQUAL Model 5 มิติ ของ Parasuraman et al. (1985) ซึ่งเห็นได้ชัดว่าการใช้เพียง 5 มิติ ก่อให้เกิดความไม่ชัดเจนในการตั้งคำถามในแบบสอบถามและอาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสับสน ดังนั้นในการวิจัยนี้ SERVQUAL Model 10 มิติ จึงถูกนำมาใช้โดยประยุกต์คำถามวิจัยให้ตรงกับอุตสาหกรรมด้านคุณภาพบริการรถไฟฟ้าให้มากที่สุด

จากที่ได้อภิปรายมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า อายุ (X_2) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยคุณภาพการบริการที่แย่ที่สุดของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในการศึกษาครั้งนี้ คือ มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารมีความเห็นว่าความพร้อมในการให้บริการตามสัญญาอย่างถูกต้อง แน่นนอนและตรงต่อเวลาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับที่แย่ที่สุด ดังนั้น มิติด้านความน่าเชื่อถือจึงควรเป็นมิติที่ต้องได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขด่วนที่สุดเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ จากการศึกษา พบว่า เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL Model ของ Parasuraman สามารถวัดคุณภาพบริการรถไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี เมื่อทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการ ผู้วิจัยเชื่อว่าหากนำ SERVQUAL Model 10 มิติ มาใช้เป็นกลยุทธ์สนับสนุนด้านการบริหารจัดการองค์กรของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะทำให้โครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีประสิทธิภาพสูง มีคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการด้วยรถยนต์หันมาใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากขึ้น ทำให้องค์กรมีรายได้เพิ่มขึ้นและมีเสถียรภาพทางการเงิน โดยรัฐบาลไม่ต้องมารับภาระสนับสนุนด้านการเงินอีกต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SARL) สามารถแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะจากการศึกษา และข้อเสนอแนะในการศึกษา ครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านคุณภาพบริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบขนส่งทางรางขนาดใหญ่มาก (Mega Project)

ตามแนวคิด Parasuraman et al. (1988) 10 มิติ ให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบควรให้ความสำคัญต่อบังคับด้านคุณภาพบริการ ดังที่กล่าวมาข้างต้น ได้ข้อเสนอแนะประเด็นสำคัญ ดังนี้

ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เกิดความเชื่อมั่น บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้ ตรงเวลา และให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ อาทิ ความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา และปลอดภัยไร้ความเสี่ยง

ควรสร้างกลยุทธ์ด้านคุณภาพบริการทุกมิติดังที่กล่าวมาข้างต้น (Parasuraman et al, 1988) และสร้างกลยุทธ์ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน ต่อองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (Economic benefit) ประโยชน์แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

ควรสร้างศักยภาพขององค์กร ให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพเป็นเลิศด้านบริการ (Service excellent) มีประสิทธิภาพบริการสูง (Service efficiency) ให้เป็นที่ยอมรับแก่สาธารณชนเป็นอย่างสูงจากการบริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

รัฐบาลควรให้ความสนใจแก้ปัญหาลูกคอ โดยร่วมมือกับ รฟท. และ บริษัท รฟท. โดยต้องมีการจัดสรรงบประมาณในการซ่อมบำรุงรักษาระบบรถไฟฟ้าทั้งหมดให้มีประสิทธิภาพ เพราะระบบรถไฟฟ้าต้องทำการบำรุงรักษาระบบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทั้งเชิงคาดการณ์ (predictive) เชิงป้องกัน (preventive) และแก้ไข (corrective maintenance) และควรจัดสรรงบประมาณในการซื้อและจัดหาอุปกรณ์อะไหล่ที่จำเป็นสำรองไว้ในคลังอะไหล่ ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็วหากเกิดเหตุขัดข้อง เป็นการลดความเสี่ยงในการบริการ และการดำเนินงานควรมีความโปร่งใส สุจริต

จากที่กล่าวมาผู้ศึกษาวิจัยเชื่อว่าหากองค์กรรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถปรับปรุงคุณภาพได้ตาม SERVQUAL Model 10 มิติ ของ Parasuraman et al (1988) ดังที่กล่าวมาข้างต้นเชื่อว่าองค์กรจะสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ (Service Efficiency) และสร้างองค์กรให้มีความเป็นเลิศในการให้บริการ (Service excellence)) จะสามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการได้มากขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีภาพลักษณ์ดีขึ้น เป็นการเพิ่มโอกาสให้รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประสบความสำเร็จเพิ่มมูลค่าประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (Economic benefit) สามารถยืนอยู่ได้ทางการเงิน โดยรัฐบาลไม่ต้องสนับสนุนทางการเงิน และจะทำให้ผลประโยชน์การประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ Service Quality (SERVQUAL) ของ Parasuraman et al. (1988) เพื่อใช้ในการประเมินวัดคุณภาพบริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสามารถใช้ประเมินคุณภาพบริการรถไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งต้องประยุกต์คำถามวิจัยให้ตรงกับประเด็นกับอุตสาหกรรมหรือบริการ ในส่วนของผู้วิจัยยังพบว่าเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามบางข้อมีความหมายใกล้เคียงกัน มีความกำกวม อาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเข้าใจคำถาม ดังนั้น ผู้ทำการศึกษาค้นคว้าต่อไปควรปรับคำถามให้ง่ายต่อความเข้าใจ และปรับให้เข้ากับ

ลักษณะการบริการของอุตสาหกรรมที่ทำให้มากที่สุด เพราะปัจจัยด้านคุณภาพตามแนวคิด Parasuraman et al. จะเป็นคำถามวัดคุณภาพแบบกลางๆ ไม่มุ่งเน้นวัดเฉพาะเจาะจงธุรกิจบริการอุตสาหกรรมใด อุตสาหกรรมหนึ่ง การนำเครื่องมือไปใช้จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงข้อจำกัด ผู้วิจัยควรประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานวิจัยของตัวเอง

ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากรูปแบบการวิจัยนี้ทำการศึกษา ณ จุดหนึ่งของเวลา (Cross-sectional study) โดยผู้วิจัยได้กำหนดช่วงเวลาศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในอดีตโดยมองย้อนกลับ จากปีเริ่มเปิดให้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SARL) ปี พ.ศ 2553 – 2562 ซึ่งเป็นช่วงที่ประเทศไทยมีปัญหาวิกฤตการณ์ทางการเมือง การเมืองขาดเสถียรภาพซึ่งเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม โครงการรถไฟฟ้าซึ่งเป็นโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่มาก (Mega Project) โดยสากลแล้วในระยะสั้นคงยังไม่เห็นผลชัดเจน มูลค่าทางเศรษฐกิจ (Economic value) การศึกษาในระยะยาวจะทำให้เห็นทิศทางการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์องค์กร และความเปลี่ยนแปลงของคุณลักษณะอุปาทานและอุปสงค์ทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นการนำผลวิจัยไปใช้จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงข้อจำกัดนี้ด้วย

รายการอ้างอิง

- Che Rahim, R., & WM.Nasir, W. N. (2013). The Measurement of Service Quality using SERVQUAL: The case study of Peladang Setiu Agro Resort, Terengganu, Malaysia. In *The 20th International Business Information Management Conference (IBIMA)*. (pp. 1112-1130). 25-26 March 2013. Kuala Lumpur, Malaysia.
- Coogan, M. A. (1995). Comparing airport ground access: A transatlantic look at an international issue. *TR NEWS*, 181, 2-10.
- Joshua, S. (1999). *Airport access via rail transit: What works and what doesn't* (Master's thesis, Massachusetts Institute of Technology, MA, US). Retrieved June 30, 2019, from <http://dspace.mit.edu/handle/1721.1/9382>
- Markovic, S., Raspor, S., & Komšić, J. (2012). Service quality measurement in Croatian wellness tourism: An application of the SERVQUAL scale. *Academica Turistica - Tourism and Innovation Journal*, 5(1), 47-58.

- Moreno-Gil, S., Hudson, S., & Aguiar-Quintana, T. (2006). The influence of service recovery and loyalty on perceived service quality: A study of hotel customers in Spain. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 14(2), 47-68.
- 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.
- Wu, P. H., Huang, C. Y., & Chou, C. K. (2014). Service expectation, perceived service quality, and customer satisfaction in food and beverage industry. *International Journal of Organizational Innovation*, 7(1).
- Yamane, T. (1970). *Statistic : an Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.
- Bowersox, C. J., Calabro, P. J., & Wagenheim, G. D. (1981). *Introduction to Transportation*. New York: McMillan.