

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงการแอร์พอร์ตลิงค์ เป็นหนึ่งในชิ้นส่วนทางยุทธศาสตร์การขนส่งระบบรางที่คาดว่าจะเกื้อหนุนให้ไทยเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาคที่ทันสมัยสะดวกสบาย เสริมอำนาจแข่งขันในการดึงดูดนักท่องเที่ยวอันเป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศ ในปัจจุบันบทบาทของแอร์พอร์ตลิงค์จึงไม่ต่างจากบทบาทของรถไฟแมกเลฟที่วิ่งเร็วที่สุดในโลกเชื่อมสนามบินนานาชาติผู้ตงกับนครเซี่ยงไฮ้ รถไฟความเร็วสูง (Express Rail Link) เชื่อมสนามบินกัวลาลัมเปอร์กับนครกัวลาลัมเปอร์ และล่าสุดมีนาคมที่ผ่านมา รถไฟ A'REX เชื่อมสนามบินนานาชาติอินชอนกับนครโซล ได้เปิดดำเนินการระยะแรกแล้ว (เสวนาโครงการแอร์พอร์ตลิงค์, 2550)

ตามที่รัฐบาลได้ดำเนินการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้เป็นประตูในการเดินทางเข้าสู่ประเทศไทย และเป็นศูนย์กลางคมนาคมทางอากาศในภูมิภาค ที่มีขีดความสามารถในการให้บริการเทียบเท่ากับสนามบินนานาชาติชั้นนำของโลก ซึ่งเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 นั้น เพื่อที่จะให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสมบูรณ์ภายในระดับนานาชาติ รัฐบาลจึงเห็นควรให้มีระบบรถไฟด่วนเชื่อมระหว่างพื้นที่ใจกลางเมืองของกรุงเทพมหานครกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่จะมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้สามารถเดินทางได้ในเวลาอันรวดเร็ว ตรงต่อเวลา และเชื่อถือได้ (แอร์พอร์ตลิงค์, 2549)

แต่เมื่อโครงการเปิดให้บริการได้ไม่นานกลับพบว่าโครงการแอร์พอร์ตลิงค์ไม่สามารถดึงดูดผู้ใช้บริการได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ปริมาณประชาชนผู้ใช้บริการไม่มากเท่าที่ควร ทั้งที่เป็นการคมนาคมที่สะดวกรวดเร็วที่สุดในการเดินทางสู่สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิผ่านแหล่งชุมชนในเขตบริเวณพื้นที่ชานเมือง ในทางกลับกันพบว่าผลประกอบการขาดทุนอย่างต่อเนื่องแม้ว่าทางบริษัทมีความพยายามที่จะเร่งวางนโยบายเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการแล้วก็ตาม ซึ่งรายงานจากข้อมูลของทางบริษัทพบว่าขบวนรถที่มีผู้โดยสารใช้บริการในจำนวนที่น้อยคือขบวนรถด่วน (Express) ที่มีผู้ใช้บริการอย่างบางตา นายภากรณ์ ตั้งเจตสกา รองผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) และรักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทรถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์) เปิดเผยว่า ขบวน City Line มีผู้โดยสารเฉลี่ยประมาณ 4 หมื่นคนต่อวัน ลดลงจากเดิมที่มีเฉลี่ยวันปกติ 4.3 หมื่นคน ส่วนวันศุกร์เคยสูงถึง 5 หมื่นคน ส่วนรถไฟฟ้าด่วน

(Express Line) มีผู้โดยสารเฉลี่ยลดลงเหลือ 2,200 คนต่อวันจากเดิมที่มี 2,900-3,000 คน (แอร์พอร์ตลิงก์ผู้โดยสาร, 2555)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์” เพราะมีความต้องการที่จะสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ รวมไปถึงการศึกษาว่าปัจจัยในด้านใดบ้างที่เป็นปัจจัยส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ที่มีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

ปัญหาการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ ในประเด็นต่อไปนี้

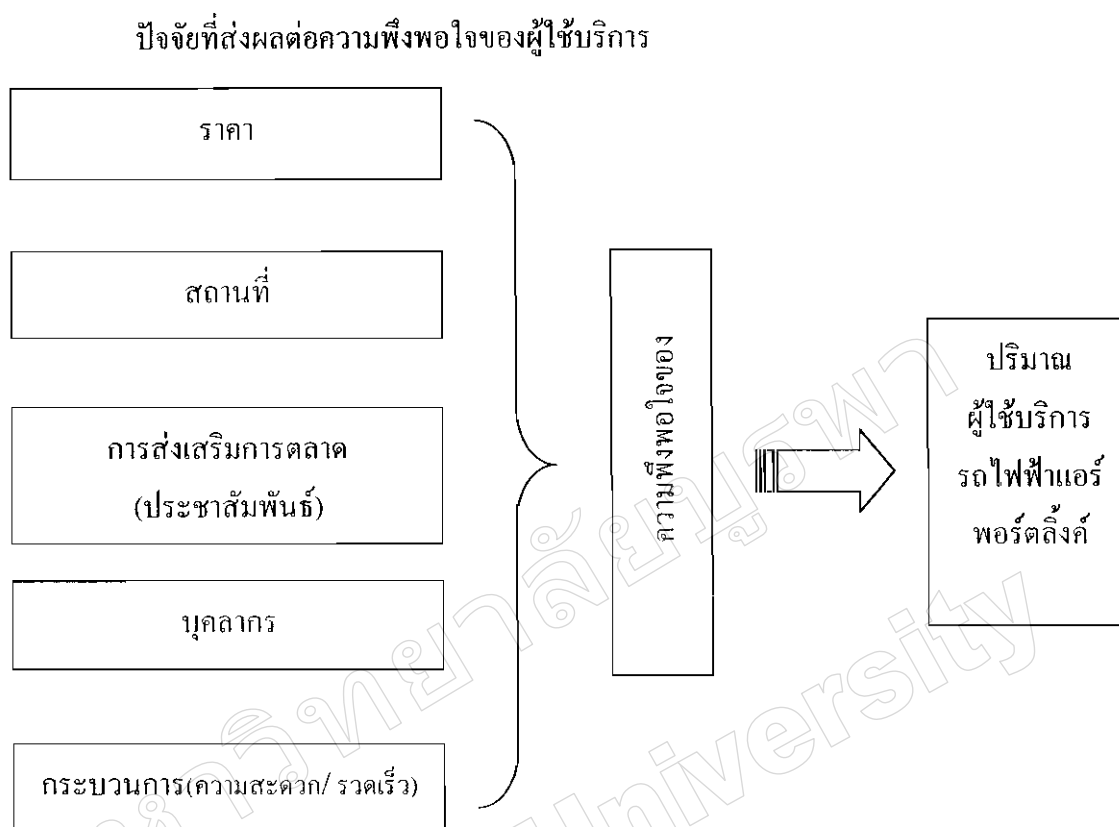
1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของแอร์พอร์ตลิงก์อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณของผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงก์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงก์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการแอร์พอร์ตลิงก์ โดยกำหนดกรอบแนวคิดจากแนวคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ถักยิดานนท์, สุกร เสรีรัตน์, และองอาจ ปทะวานิช, 2541 ก, หน้า 111) ไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์
2. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณ

ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ โดยการศึกษาประกอบไปด้วย 2 ด้านต่อไปนี้คือ

1. ด้านการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์
2. ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อปริมาณของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการจำนวนทั้งหมด 36,644 คน (ข้อมูลสถิติ จากสำนักงานโครงการแอร์พอร์ตลิงค์ ประจำเดือนพฤษภาคม 2555) โดยมีสถานีรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ทั้ง 8 สถานี เป็นสถานที่ในการศึกษาข้อมูล และสัมภาษณ์ประชาชนผู้ใช้บริการจำนวน 8 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึง เดือนมีนาคม 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

แอร์พอร์ตลิงค์ หมายถึง บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท ในหน่วยงานกำกับกิจการของการรถไฟแห่งประเทศไทย

การรถไฟแห่งประเทศไทย หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมที่ดำเนินกิจการรถไฟเพื่อบริการประชาชนในการเดินทาง

ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ หมายถึง สิ่งกระตุ้นในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ของประชาชนหรือสาเหตุที่เป็นแรงผลักดันที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนเลือกที่จะใช้บริการตัวเลือกรอื่น แทนการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

การบริการแอร์พอร์ตลิงค์ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในแบบที่เขาต้องการ และในเวลาที่เขาต้องการ จากการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือความนิยมชมชอบของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ความพึงพอใจด้านราคา หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ โดยก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บริโภค หากประเมินว่าบริการนั้นมีมูลค่า และก่อให้เกิดอรรถประโยชน์เหมาะสมกับราคา หรือจำนวนเงินที่จ่ายไป

ความพึงพอใจด้านสถานที่ หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ในการให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ลักษณะที่ตั้ง อาคาร รวมไปถึงความเหมาะสมของสถานที่บริการ

ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการส่งเสริมทางการตลาด (การโฆษณา) ของบริษัทรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ความพึงพอใจด้านบุคลากร หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับพนักงานผู้ให้บริการ ของบริษัทรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อลักษณะ
ของกระบวนการในการให้บริการของบริษัทฯ ไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของ
ความสะดวก ความรวดเร็วในการให้บริการ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University