

การจัดการการให้บริการของขนส่งมวลชนทางรางจากสนามบินหลัก
ผ่าน Service Touch Points ในประเทศไทย
สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

Management of Rail Transport Services from Main Airports
through Service Touch Points for International Tourists
in Thailand

บุญวัฒน์ ศรีขวัญ¹
เทิดชาย ช่วยบำรุง^{2*}

Boonnawat Srikhwan
Therdchai Choibamroong

Received : 27 มกราคม 2567

Revised : 2 เมษายน 2567

Accepted : 9 เมษายน 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการการให้บริการของขนส่งมวลชนทางรางจากสนามบินหลักผ่าน Service Touch Points ในประเทศไทยสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเป็นวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางโดยใช้บริการ Airport Rail Link จากสนามบิน

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
Student of Doctor of Philosophy in Faculty of Tourism Management,
National Institute of Development Administration

² ศาสตราจารย์ ดร. คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

*Corresponding Author, Prof. Dr. in Faculty of Tourism Management,
National Institute of Development Administration

สุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและแบบตามสะดวก รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 ท่าน และทดสอบจำนวน 50 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.952 และในส่วนของทฤษฎีการวิเคราะห์ผลการศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดผลการศึกษา พบว่า การจัดการการให้บริการของขนส่งมวลชนทางรางจากสนามบินหลักผ่าน Service Touch Points ในประเทศไทยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาตินั้นสามารถจำแนกได้เป็น 8 องค์ประกอบ มีจำนวนตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น 50 ตัวแปร โดยมี 8 ตัวแปรที่โดนตัดออก จึงสามารถแบ่งได้เป็น 8 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านการจัดวางด้านการบริการ ด้านการจัดการ ด้านข้อมูล ด้านการวางแผน ด้านขบวนรถด้านความปลอดภัย และด้านการสื่อสาร แต่ละด้านประกอบด้วยประเด็นสำคัญรวมกันทั้งสิ้น 42 องค์ประกอบหรือประเด็น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การจัดการการให้บริการ ขนส่งมวลชนทางราง สนามบินหลัก
จุดสัมผัสบริการ

Abstract

This study aimed to examine the management of rail transport services from main airports through service touch points for international tourists in Thailand. This study employed a quantitative research design. The sample consisted of 400 international tourists who used the Airport Rail Link from Suvarnabhumi Airport, selected through purposive and convenience sampling techniques. Data were collected using a questionnaire as the

research instrument, which was validated by five tourism experts and pilot-tested with 50 respondents, yielding a reliability coefficient of 0.952. Data were analyzed using descriptive statistics and exploratory factor analysis. The findings revealed that the management of rail transport services from main airports through service touch points for international tourists in Thailand could be classified into eight components, comprising a total of 50 observed variables, of which eight variables were eliminated, resulting in 42 key aspects distributed across eight dimensions: layout, service, management, information, planning, train operations, safety, and communication.

Keywords : satisfaction, service management, rail mass transit, main airports, service touch points

บทนำ

ปัจจุบันระบบขนส่งคมนาคมมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งในตัวเมืองใหญ่และในระดับชนบททั้งในอุตสาหกรรมการค้า การผลิต รวมไปถึงอุตสาหกรรมใหญ่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องเดินทางและการคมนาคมขนส่งจากที่อยู่อาศัยหรือประเทศที่อาศัยประจำไปยังแหล่งท่องเที่ยวหรือพื้นที่อื่น ๆ โดยถือได้ว่าการคมนาคมขนส่งเป็นตัวเชื่อมสำคัญระหว่างนักท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะระบบคมนาคมขนส่งทางรางที่เป็นประโยชน์อย่างมากมายหลายด้าน ทั้งเป็นส่วนที่เชื่อมโยงระหว่างนักท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยวเป็นโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเป็นส่วนกระตุ้นในการเดินทางท่องเที่ยวหรือแม้แต่เป็นปัจจัยในการพัฒนาและกระตุ้นการเติบโตของอุตสาหกรรม เป็นต้น (Chang et al., 2019) โดยหลายประเทศหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบขนส่งทางรางทั้งภายในและเชื่อมโยงนอกประเทศ

เพื่อเป็นโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของประเทศได้มากขึ้น เช่น ประเทศญี่ปุ่น มีการพัฒนาระบบขนส่งโดยเฉพาะระบบขนส่งทางรางที่ครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ของประเทศ ส่งผลให้ประเทศญี่ปุ่นสามารถแก้ปัญหาการติดในเมืองใหญ่ ปัญหาการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น (Ibrahim et al., 2020) นอกจากนี้ พฤติกรรมการใช้บริการขนส่งมวลชนทางรางของนักท่องเที่ยวต่างชาติในปัจจุบันเริ่มให้ความสำคัญกับการใช้บริการขนส่งมวลชนทางรางมากขึ้น เนื่องจากเห็นว่าเป็นการลดผลกระทบต่อโลกทั้งในส่วนของการทำลายก๊าซเรือนกระจก การลดฝุ่น PM 2.5 จากการเผาไหม้ของเครื่องยนต์ เป็นต้น (Shah et al., 2021) โดยประเทศไทยในปัจจุบัน ภาครัฐให้ความสำคัญกับนโยบายในการพัฒนาและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งทางรางที่ครอบคลุมพื้นที่เมืองสำคัญของประเทศมากยิ่งขึ้น ที่เห็นภาพได้อย่างชัดเจน คือ ในพื้นที่ “กรุงเทพมหานคร” ซึ่งภาครัฐมีนโยบายในการขยายเส้นทางระบบคมนาคมขนส่งทางรางให้มีเส้นทางที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยในปัจจุบันมีการก่อสร้างเส้นทางคมนาคมทางรางเส้นทางใหม่หลายเส้นทางพร้อม ๆ กัน จึงเป็นโอกาสที่สำคัญของประเทศไทยและกรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงและเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลกและในภูมิภาคอาเซียนที่จะสามารถยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันและกระตุ้นการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกได้ในอนาคต ซึ่งในปี พ.ศ. 2565 กระทรวงคมนาคมมีแผนการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานในระบบคมนาคมขนส่งทางรางเพื่อหวังดัน GDP ของประเทศให้โตขึ้น 2.35% ในอนาคตและจากการวิเคราะห์ พบว่า ระบบคมนาคมขนส่งทางรางของประเทศไทย ในช่วงก่อนการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 ในปี พ.ศ. 2562 มีจำนวนผู้โดยสารโดยรวมทั้ง 4 ผู้ให้บริการ คือ Airport Rail Link (ARL), Mass Rapid Transit (MRT) and Bangkok Mass Transit System (BTS) มีผู้ใช้บริการรวมกันเฉลี่ยกว่า 1,228,822 คน ต่อวัน และหลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในปี พ.ศ. 2563 ในช่วงเคอร์ฟิวและจำกัดกิจกรรมมีผู้ใช้บริการลดลงเหลือเฉลี่ยเพียง 138,169 ต่อคนต่อวัน ลดลงถึง 88.76% (Vichiensan et al., 2021) และในปี พ.ศ. 2564 มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเล็กน้อยอยู่ที่

214,917 คนต่อวัน เป็นต้น และเมื่อศึกษาเฉพาะผู้ให้บริการอย่าง ARL จะเห็นได้ว่า ในปี พ.ศ. 2562 - 2564 ก่อนการแพร่ระบาดและหลังการแพร่ระบาด COVID-19 ยอดจำนวนผู้ใช้บริการ ARL ลดลงกว่า 86.75% ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่มีจำนวนผู้ใช้บริการ ลดลงสูงสุดในบรรดาผู้ให้บริการระบบคมนาคมขนส่งทางรางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด (Narupiti, 2019) จึงเป็นภาพสะท้อนว่า ARL เป็นระบบขนส่งคมนาคมทางราง เพียงชนิดเดียวที่ให้บริการและเป็นทางเลือกในการเดินทางต่อจากท่าอากาศยานของ นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเชื่อมต่อไปยังระบบขนส่ง ทางรางชนิดอื่นประสบปัญหามากที่สุดเมื่อเทียบกับการคมนาคมขนส่งทางรางชนิดอื่น ๆ โดยปัญหาเหล่านี้ อาจจะเกิดจากการที่นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความสะดวกสบาย ราคา ค่าโดยสารที่แพงเกินไปหรือแม้กระทั่งความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ การเอารถเอาเปรียบ นักท่องเที่ยว เป็นต้น แต่ในฐานะของระบบขนส่งทางรางที่เชื่อมโยงกับสนามบิน ARL ยังคงมีความสะดวก ปลอดภัยและมีตารางเดินรถที่ชัดเจนง่ายต่อการใช้บริการ ของนักท่องเที่ยวมากกว่าระบบขนส่งมวลชนชนิดอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามตามข้อมูล ทางสถิติเห็นได้อย่างชัดเจนว่าในปัจจุบัน ARL มีผู้ใช้บริการลดลงมากที่สุดเมื่อเทียบกับ ระบบขนส่งทางรางทั้งหมดของประเทศไทยซึ่งลดลงถึงจำนวนร้อยละ 68.87 โดย BTS ลดลงอยู่ที่ร้อยละ 59.31 และ MRT อยู่ที่ร้อยละ 53.74 (Weerawat et al., 2020) เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ARL ไม่สามารถกระตุ้นการให้บริการของนักท่องเที่ยวกลับมาได้ และนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีอัตราการให้บริการระบบ ขนส่งทางรางของ ARL เพื่อเดินทางเข้าเมืองลดลงอย่างต่อเนื่อง (S.R.T. Electrified Train Co., 2018)

ดังนั้น เพื่อกระตุ้นความต้องการในการใช้บริการและการกลับมาใช้ซ้ำ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เดินทาง มาใช้บริการ ARL เพิ่มมากขึ้นในอนาคต จำเป็นอย่างยิ่งที่ ARL ต้องเร่งคิดและออกแบบ การบริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในทุกจุดสัมผัสการบริการ (Service Touch Points) เพื่อกระตุ้นและดึงดูดการมาใช้

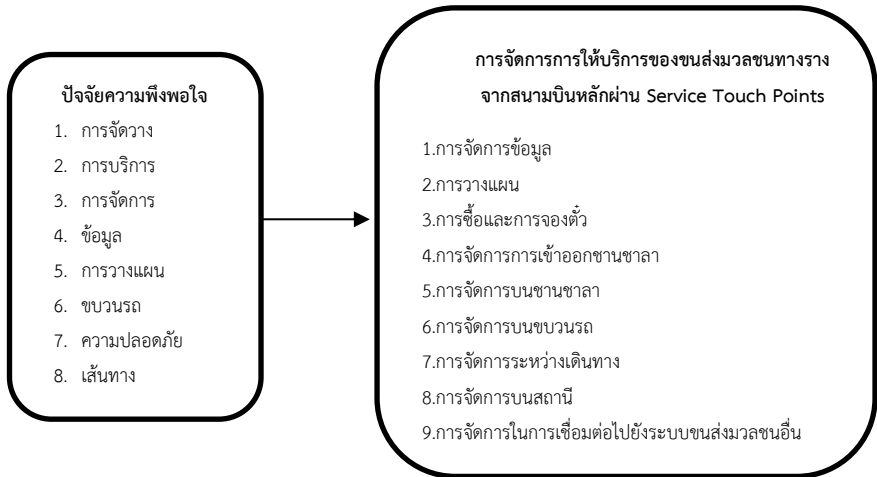
บริการเพิ่มมากขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและ ARL เปรียบเสมือนเป็นประตูแรกในการต้อนรับนักท่องเที่ยวเข้าสู่กรุงเทพมหานครและประเทศไทย หากระบบการบริการและการจัดการของ ARL ไม่สิ้นไหลพอหรือไม่ตรงต่อความต้องการหรือไม่สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ (S.R.T. Electrified Train Co., 2018) อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์และขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยวและการคมนาคมของไทยในภาพรวมซึ่งอาจส่งผลต่อทัศนคติเชิงลบต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทยได้ในอนาคต

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาเพื่อพัฒนาการจัดการให้บริการของขนส่งมวลชนทางรางจากสนามบินหลักผ่าน Service Touch Points ในประเทศไทยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อเป็นข้อมูลและเครื่องมือสำคัญให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งผู้ถือสัปาทานการเดินทาง Airport Rail Link (ARL) ในการออกแบบและนโยบายในการจัดการการให้บริการของระบบขนส่งมวลชนทางรางจากสนามบินหลักให้สามารถสร้างความพึงพอใจในแต่ละ Service Touch Points ให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ได้และสร้างการรับรู้ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลับมามั่นใจและใช้บริการของ Airport Rail Link (ARL) ในฐานะระบบขนส่งมวลชนทางรางเส้นทางหลักในการเดินทางเข้าตัวเมืองกรุงเทพมหานครต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ส่งผลต่อการจัดการให้บริการของขนส่งมวลชนทางรางจากสนามบินหลักผ่าน Service Touch Points ในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลัก

การจะสามารถสร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลักได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลากหลายด้านรวมกันหรือการทำงานร่วมกันของหลากหลายปัจจัยอย่างสอดคล้องและไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งในส่วนของการบริการ เช่น บริการที่ดี ระยะเวลาในการเดินทางที่สั้นและการหลีกเลี่ยงการติดขัดของการจราจร ราคาที่เหมาะสม ช่องทางการจัดจำหน่ายที่สะดวก การส่งเสริมการตลาดและบริการที่มีประสิทธิภาพของพนักงานและคุณภาพและกระบวนการให้บริการอีกด้วย (Barann et al., 2020) มากไปกว่านั้น การเข้าถึงความสะดวกสบาย ความสะอาด ความรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์ การร้องเรียน

การติดต่อสื่อสารและความชัดเจนของป้ายบอกทาง (Punapat, 2022) ถือได้ว่าเป็นปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามจากการศึกษาในหลากหลายมิติพบว่านักวิชาการหลากหลายท่านให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าการจะสามารถสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลักได้นั้น ต้องให้ความสำคัญในเรื่องของปัจจัยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจด้านการตอบสนอง ความปลอดภัย (Chaingam et al., 2020) และด้านการสร้างความมั่นใจ ซึ่งส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการร่วมด้วย สำหรับภาพลักษณ์ของระบบขนส่งทางรางที่เชื่อมท่าอากาศยานหลัก ประกอบด้วย ด้านองค์กร ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ปัจจัยเหล่านี้มักส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการและในส่วนของแรงจูงใจในการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลัก ได้แก่ ด้านอารมณ์และด้านเหตุผล (Arunsiri, 2022) และควรปรับปรุงให้มีคุณภาพบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการโดยรวมมากยิ่งขึ้นทั้งการซ่อมบำรุงและการจัดขบวนรถที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นการด่วนเพื่อทำให้การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ (Chaingam et al., 2020) เป็นต้น

ยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลักส่วนใหญ่เกี่ยวเนื่องกันทั้งทางตรงและทางอ้อมกับปัจจัยด้านความเร็ว เวลาหยุดนิ่งที่นานขึ้นหรือการออกเดินทางล่าช้าในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน จำนวนรถไฟลดน้อยลง เวลาวิ่งเพิ่มเติมน้อยลงและรถไฟฟ้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยเหล่านี้ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการมักจะให้ความสำคัญและส่งผลต่อความพึงพอใจเช่นเดียวกัน (Weerawat et al., 2020) ดังนั้นบริษัทรถไฟฟ้าเชื่อมต่อนามบินต้องพยายามใช้แผนและพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น โดยเมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก (Sasithong et al., 2023)

นอกจากนี้ เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรหรือปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานมากขึ้นและครอบคลุมประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ผู้วิจัยจึงศึกษาเพิ่มเติมและจัดทำตารางสกัดตัวแปรปัจจัย

เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลัก เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญและแสวงหาตัวแปรที่สามารถนำมาใช้กับบริบทของการศึกษาได้อย่างแท้จริง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการสกัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลัก

ผู้เขียน	ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนทางราง ที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลัก										
	การบริการ	ระยะเวลาการเดินทาง	ราคา	ช่องทางการจัดจำหน่าย	การตลาดและการเข้าถึง	ความสะดวกสบาย	ความสะอาด	การติดต่อกับ	ความถี่และ	การดูแลและ	ความปลอดภัย
Siripong (2016)	✓	✓	✓	✓	✓				✓		✓
Punapat (2022)		✓			✓	✓	✓	✓	✓		✓
Chaingam et al. (2020)	✓							✓	✓	✓	
Arunsi (2022)	✓		✓		✓	✓			✓	✓	✓
Chaingam et al. (2020)	✓			✓		✓			✓	✓	✓
Weerawat et al. (2020)		✓							✓	✓	
Sasithong et al. (2023)	✓			✓		✓			✓	✓	✓
Chanthadansuwan et al. (2023a)	✓						✓		✓	✓	✓

ผู้เขียน	ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนทางราง ที่เชื่อมต่อท่าอากาศยานหลัก															
	การบริการ	ระยะเวลาการเดินทาง	ราคา	ช่องทางการจัดจำหน่าย	การตลาดและ	การจัดถึง	ความสะดวกสบาย	ความสะอาด	การติดต่	ความถี่และ	การดูแล	ความปลอดภัย	ความพร้อมของขบวน	การจัดการ	ข้อมูล	การวางแผน
Sasithorn et al. (2021)	√			√		√		√				√		√	√	
Watchara et al. (2019)	√	√				√	√		√			√	√			√
Prakit and Chairit (2018)	√	√	√			√			√	√	√	√	√	√	√	√
Widhayanant anarom (2023)				√								√	√	√	√	√
Supalak and Amara (2020)	√						√		√	√		√	√			√
Wiriya (2018)	√		√	√								√		√		√
ผู้วิจัย	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
รวม	1	6	5	7	4	6	6	4	5	4	3	1	1	7	1	1
	2											2	1		0	1

จากตารางที่ 1 แสดงการสกัดตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อท่าอากาศยานหลัก จากการทบทวนปรากฏว่าประเด็นที่มีการถึงมากที่สุด ตั้งแต่จำนวน 10 แหล่งขึ้นไป ได้แก่ (1) ด้านการจัดวาง (2) ด้านการบริการ (3) ด้านการจัดการ (4) ด้านข้อมูล (5) ด้านการวางแผน (6) ด้านขบวนรถ (7) ด้านความปลอดภัย และ (8) ด้านเส้นทาง เป็นต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ตัวแปรทั้ง 8 ตัวข้างต้นในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อท่าอากาศยานหลักในการศึกษาคั้งนี้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการการให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลักผ่าน Service Touch Points

การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลัก โดยผ่านกระบวนการเกี่ยวกับจุดสัมผัส (Service Touch Points) โดยแท้จริงแล้วนั้นการจัดการการให้บริการของระบบขนส่งมวลชนทางรางผ่านจุดสัมผัสการบริการเป็นส่วนหนึ่งของความต้องการ ในการเดินทางของผู้ใช้บริการ (Dirsehan, 2019) โดยการกำหนดจุดสัมผัสถือได้ว่าเป็นจุดที่ติดต่อกับผู้ใช้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ ได้แก่ สถานที่ให้ผู้ให้บริการต้องสามารถตอบสนองทุกขั้นตอนของจุดสัมผัสได้ นอกจากนี้จากการศึกษา พบว่า ตัวอย่างท่าอากาศยานนานาชาติ กัวลาลัมเปอร์ (KLIA) ในประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็นท่าอากาศยานที่มีระบบ Airports Holdings Bhd (MAHB) หรือระบบการขนส่งทางรถไฟของผู้ให้บริการสนามบินที่บริหารจัดการ KLIA โดยระบบนี้มีจุดสัมผัสหรือ Service Touch Points จำนวนทั้งสิ้น 17 จุด (Ghani S., 2018) มากไปกว่านั้นมีการกล่าวถึงต้องมีกระบวนการสำคัญ 7 ขั้นตอน ได้แก่ การสร้างความเข้าใจ ความต้องการและความชอบ การสร้างกรอบการทำงาน การติดตามพฤติกรรมของลูกค้า การพัฒนาแผนการดูแลลูกค้าเป้าหมายและแผนการจัดการลูกค้าเป้าหมาย การพัฒนาข้อมูลที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การปรับใช้เครื่องมือตามขั้นตอนการทำงานและการสร้างแผนที่ประสบการณ์ลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพจุดสัมผัส เป็นต้น นอกจากนี้ พบว่า ประสบการณ์ของผู้โดยสารในระบบการขนส่งทางรถไฟในท่าอากาศยานที่ผ่านจุดสัมผัสที่สำคัญอื่น (Altors, 2020) ได้แก่ การเดินทางเริ่มต้นด้วยการเช็คอินจากบ้าน เคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วส่วนที่สถานี การตรวจสอบความปลอดภัยแบบช่องทางด่วน การตรวจสอบสัมภาระก่อน รวมทั้งการแบ่งจุดบริการแต่ละจุดตามจุดให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยเครื่องจำหน่ายตั๋วและเคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วขาออก และพื้นที่ให้บริการ เป็นต้น (Dirsehan, 2019) เป็นต้น

นอกจากนี้ จากการศึกษารณีศึกษาจุดสัมผัสระบบขนส่งทางรางของ National Rail ประเทศสหราชอาณาจักร (Mogaji & Erkan, 2019) ซึ่งประกอบด้วย Purchase,

Be Informed, Waiting, Boarding and Travelling เป็นต้น โดยในแต่ละจุดสัมผัสมีความชัดเจนที่สามารถช่วยให้ผู้บริหารระบบขนส่งทางรางสร้างการเดินทางที่ราบรื่นสู่ผู้ใช้บริการและเทคโนโลยีที่มีประโยชน์และเป็นส่วนช่วยให้การเดินทางของผู้โดยสารราบรื่นขึ้นในแต่ละจุดสัมผัส ซึ่งมีบางส่วนแตกต่างจาก Dutch Railways ของประเทศเนเธอร์แลนด์ที่มีแผนที่ Service Touch Points ตามจุดให้บริการ (Verhulsdonck, 2018) และ (Rooij, 2018) ประกอบด้วย การวิจัยและการวางแผนการซื้อ การเช็คอินนอกสถานที่ การเดินทาง หลังการเดินทาง การต่อเครื่อง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามได้มีการอธิบายเพิ่มเติมถึงจุดสัมผัสการบริการของการขนส่งรถไฟฟ้า มีขั้นตอน ดังนี้ การเตรียมที่บ้าน ถึงสถานี ที่สถานี บนขบวนขบวน การขึ้นรถไฟ บนรถไฟ การขึ้นและเปลี่ยนเครื่อง ไปยังจุดหมายปลายทางและที่ปลายทางคือขั้นตอนสุดท้าย (Tomas et al., 2019) และในปี ค.ศ. 2016 หน่วยงาน BCG Henderson Institute ได้อธิบายเพิ่มเติมว่ามี Service Touchpoints เกี่ยวกับการเดินทางของลูกค้าผู้เดินทางด้วยขนส่งทางรางซึ่งได้แก่ การติดต่อ ความต้องการเดินทาง การวางแผนและการจอง การเดินทางทางกายภาพ หลังการเดินทางและสุดท้าย คือ การแบ่งปัน (Aceron et al., 2018) เป็นต้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นเพื่อให้ทราบถึงตัวแปรหรือปัจจัยเกี่ยวกับการจัดการการให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลัก โดยผ่านกระบวนการเกี่ยวกับจุดสัมผัส หรือ Service Touch Points มากขึ้น และครอบคลุมประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาในหลากหลายแหล่งข้อมูลมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงศึกษาเพิ่มเติมและจัดทำตารางสกัดตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับการจัดการการให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลักผ่าน Service Touch Points เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญและแสวงหาตัวแปรที่สามารถนำมาใช้กับบริบทของการศึกษาได้อย่างแท้จริง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงตัวแปรเกี่ยวกับการจัดการการให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลักผ่าน Service Touch Points

ผู้เขียน	ปัจจัยเกี่ยวกับการจัดการการให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานผ่าน Service Touch Points											
	การจัดการข้อมูล	การเชื่อมต่อ	การวางแผน	การจัดการบนสถานี	การจัดการการเข้าออก	การสื่อสาร	การซื้อและการจองตั๋ว	การจัดการบนขบวนรถ	การจัดการระหว่างเดินทาง	การจัดการบนขบวนรถ	การเชื่อมต่อสถานที่	หลังการเดินทาง
Dirsehan (2019)		✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓		
Ghani S. (2018)	✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓
Sabel (2018)			✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Altors (2020)	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓		✓
Mogaji and Erkan (2019)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		
Verhulsdonck (2018) and Rooij (2018)		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Tomas et al. (2019)	✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓		
Aceron et al. (2018)	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓	
Barann et al. (2020)	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓
Bolton et al. (2022)		✓			✓	✓	✓	✓				
Oliveira et al. (2020)	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Zarehparast Malekzadeh et al. (2023)	✓		✓	✓			✓		✓			✓
Drouet et al. (2023)	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Lim et al. (2022)	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓			
ผู้วิจัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รวม	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4
	1	0	2	0	0	0	3	0	1	0		6

จากตารางที่ 2 แสดงการสกัดตัวแปรเกี่ยวกับการจัดการการให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลักผ่าน Service Touch Points ปรากฏว่าประเด็นที่มีผู้กล่าวถึงมากที่สุด ตั้งแต่จำนวน 10 คน ขึ้นไป ได้แก่ 1) การจัดการข้อมูล 2) การวางแผน 3) การซื้อและการจองตั๋ว 4) การจัดการการเข้าออกชานชาลา 5) การจัดการบนชานชาลา 6) การจัดการบนขบวนรถ 7) การจัดการระหว่างเดินทาง 8) การจัดการบนสถานี 9) การจัดการการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น และ 10) การสื่อสาร เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ตัวแปร ทั้ง 10 ตัวข้างต้นเป็นตัวแปรในการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการการให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานผ่าน Service Touch Points ในการศึกษาครั้งนี้

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในระดับนานาชาติ พบว่า มีการศึกษาไว้ในหลากหลายมิติ อาทิ การศึกษาของ Punapat (2022) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ARL สถานีลาดกระบังและรถไฟใต้ดิน-ราง สายตะวันออก สถานีลาดกระบัง” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการที่ผู้ใช้บริการยินดีใช้บริการของรถไฟฟ้า ARL มีทั้ง การเข้าถึง, ความสะดวกสบาย, ความสะอาด, ความรวดเร็ว, การประชาสัมพันธ์, การร้องเรียน/การติดต่อสื่อสารและความชัดเจนของป้ายบอกทาง เป็นต้น รวมทั้งด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการสร้างความมั่นใจซึ่งปัจจัยเหล่านี้มักส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ในส่วนของแรงจูงใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า ARL ประกอบด้วย ด้านอารมณ์และด้านเหตุผลส่งผลด้วยทั้งสิ้น (Arunsir, 2022)

ในส่วนของพฤติกรรมของผู้ตอบแสดงถึงความสำคัญของประสิทธิภาพ, ความชัดเจนและคุณภาพบริการที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการด้วย (Setthapat & Klavaech, 2019) นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของคุณภาพบริการสำหรับรถไฟฟ้าสนามบินสุวรรณภูมิมีผลที่สำคัญตามมุมมองของผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญคือ

ความเชื่อถือได้, การให้บริการที่ดี, การตอบสนอง, และความน่าเชื่อถือ พวกเขายังแนะนำว่า SARL เองไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากกฎระเบียบและกฎข้อบังคับทำให้การดำเนินงานไม่ราบรื่น และมีงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการบำรุงรักษาและพัฒนา (Chaingam et al., 2020)

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางโดยใช้บริการ Airport Rail Link จากสนามบินสุวรรณภูมิและเชื่อมต่อไปยังคมนาคมทางรางอย่าง BTS และ MRT จำนวน 400 คน เนื่องจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและใช้ระบบขนส่งทางรางเป็นขนส่งมวลชนหลักในการท่องเที่ยว

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของ Airport Rail Link (ARL) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลัก และการจัดการการให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางผ่าน Service Touch Points เป็นต้น

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

เส้นทางการให้บริการการเดินทางทางรางของ Airport Rail Link (ARL) ที่เชื่อมโยงกับระบบขนส่งมวลชนทางรางชนิดอื่น ได้แก่ สถานีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สถานีมักสันและสถานีพญาไท

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางโดยใช้บริการ Airport Rail Link จากสนามบินสุวรรณภูมิ โดยผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรของคอคแรน (Cochran, 1953) ซึ่งมีการกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่รับได้อยู่ที่ 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 0.05 เมื่อคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้มีจำนวน 385 ราย ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลหรือข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบข้อมูลที่ตรงกับตนเองมากที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการในการให้บริการ Airport Rail Link (ARL) ผ่าน Service Touch Points โดยแบบสอบถามเป็นไปในลักษณะ Likert Scale เป็นการให้คำตอบ 5 ระดับคือ 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) 4 (เห็นด้วย) 3 (ปานกลาง) 2 (ไม่เห็นด้วย) 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามตาม 10 Service Touch Points จำนวน 50 ข้อคำถาม โดยข้อคำถามทั้งหมดมาจากการทบทวนและสรุปตามตารางสรุปตัวแปรที่ใช้สำหรับการวิจัย

โดยเมื่อกำหนดข้อคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์จากนั้นนำไปทดสอบหาความตรงเนื้อหา (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมการบิน การขนส่ง การท่องเที่ยวและการบริการ โดยใช้การตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of item-Objective Concurrence: IOC) จำนวน 5 คน ผลการวิเคราะห์

พบว่า แบบสอบถามมีค่า Validity อยู่ที่ 0.7 - 1 จึงถือได้ว่าเครื่องมือมีค่า Validity สูงสามารถนำไปใช้ได้ จากนั้นผู้วิจัยนำเครื่องมือไปทดลองเก็บข้อมูล Pilot test กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 50 ชุด และนำไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach พบว่า แบบสอบถามมีค่า Reliability = 0.952 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.71 - 1.00 จึงถือได้ว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นสูงตามเกณฑ์ (Brown & Hudson, 2002) และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบาย บรรยาย หรือสรุป ลักษณะของกลุ่มข้อมูลที่เป็นตัวเลขที่เก็บรวบรวมมาซึ่งไม่สามารถอ้างอิงลักษณะประชากรได้ จากนั้นใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis หรือ EFA) เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาตัวแปรที่มีความน่าสนใจและจัดกลุ่มตัวแปร เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการวิจัยและกลุ่มตัวแปรใหม่ เนื่องจากตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้มาจากการทบทวนวรรณกรรมในหลากหลายแหล่งข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเหล่านี้จะทำให้การศึกษามองเห็นถึงประเด็นใหม่ที่สามารถนำไปต่อยอดได้

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลหรือข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนักท่องเที่ยวยุวชนต่างชาตินับเป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 70.5) อายุระหว่าง 31 - 40 ปี (คิดเป็นร้อยละ 47.3) สถานภาพโสด (คิดเป็นร้อยละ 64.8) การศึกษาในระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 71.8) ส่วนใหญ่ประกอบพนักงานบริษัทเอกชน (คิดเป็นร้อยละ 48.8) รายได้เฉลี่ย 1,193-1,490 USD (คิดเป็นร้อยละ 50.0) และส่วนใหญ่เดินทางจากทวีป Asia (คิดเป็นร้อยละ 43.0) ตามลำดับ

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์จากกรอบแนวคิด พบว่า การตรวจสอบความเหมาะสมเบื้องต้นของชุดตัวแปรความพึงพอใจต่อการจัดการในการให้บริการ ARL ผ่าน Service Touch Points โดยผลการสำรวจตรวจ พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) เท่ากับ 0.842 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.80 ซึ่งเข้าใกล้ 1 และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) พบว่า ค่าไคแอสควร์ เท่ากับ 7021.129 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.000 ดังนั้น แสดงให้เห็นว่าตัวแปรมีความเหมาะสมเป็นอย่างมากที่จะนำมาวิเคราะห์ต่อไป (Cerny & Kaiser, 1977) แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่า KMO and Bartlett's Test ของความพึงพอใจต่อการจัดการในการให้บริการ ARL ผ่าน Service Touch Points

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7021.129
	df	903
	Sig.	.000

สกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis: PCA) ผลการสกัดองค์ประกอบแสดงเฉพาะองค์ประกอบที่มีค่าไอเกน (Eigenvalue) มากกว่าหรือเท่ากับ 1 เพราะถือว่าเป็นไปตามหลักการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Guttman, 1954) 9 องค์ประกอบ มีพิสัยของค่าไอเกน (Eigenvalue) อยู่ระหว่าง 1.87 - 6.24 ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance) อยู่ระหว่าง 2.72 - 14.51 และร้อยละค่าความแปรปรวนสะสม (Cumulative % of Variance) เท่ากับ 60.19 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การสกัดองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการจัดการในการให้บริการ ARL ผ่าน Service Touch Points

องค์ประกอบ	ความแปรปรวน	ร้อยละความแปรปรวน	ร้อยละความแปรปรวนสะสม
1	6.240	14.512	14.512
2	5.683	13.216	27.728
3	3.872	9.004	36.732
4	2.257	5.248	41.980
5	1.981	4.608	46.588
6	1.878	4.367	50.955
7	1.483	3.449	54.404
8	1.315	3.058	57.462
9	1.173	2.729	60.191

การหมุนแกนองค์ประกอบ ผู้วิจัยหมุนองค์ประกอบแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวลูแมกซ์ (Varimax with Kaiser Normalization) เพื่อให้ตัวแปรมีลักษณะที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งตามเกณฑ์การพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เหมาะสมนั้นต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (Shehu & Mahmood, 2014) และถ้าตัวแปรสังเกตได้ มีน้ำหนักในองค์ประกอบใดมากควรจัดตัวแปรนั้นเข้ากับองค์ประกอบนี้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสามารถแบ่งองค์ประกอบของด้านความพึงพอใจต่อการจัดการในการให้บริการ ARL ผ่าน Service Touch Points ได้เป็น 8 องค์ประกอบ มีจำนวนตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น 50 ตัวแปร โดยมี 8 ตัวแปรที่โดดเด่นต้อออก คือ การซื้อบัตรโดยสาร ARL ได้อย่างง่ายและรวดเร็ว (M1) การซื้อบัตรโดยสารได้หลากหลายช่องทาง (M2) การจ่ายเงินในการซื้อบัตรโดยสารได้หลากหลายช่องทาง (M3) นวัตกรรมและเทคโนโลยีใน

การซื้อบัตรโดยสารและการจองตั๋ว (M4) เส้นทางและรูปแบบในการเข้าออกขานชาลาที่หลากหลาย (N4) การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกบนขานชาลาที่หลากหลาย (O4) การจัดระบบความถี่ของขบวนรถได้เป็นอย่างดี (Q3) และความนิมิตในการวิ่งและการจอดเป็นที่น่าพึงพอใจ (Q4) เป็นต้น เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อยกว่า 0.50 จากนั้นผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบ ดังนี้ การจัดวาง การบริการ การจัดการ ข้อมูล การวางแผน ขบวนรถ ความปลอดภัยและการสื่อสาร ดังแสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรความพึงพอใจต่อการจัดการในการให้บริการ ARL ผ่าน Service Touch Points

ปัจจัย	ตัวแปรที่สกัดได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	Cronbach's Alpha	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. การจัดวาง	7 ตัวแปร	0.633-0.779	0.850	3.83	พอใจ
2. การบริการ	7 ตัวแปร	0.518-0.748	0.801	3.58	พอใจ
3. การจัดการ	5 ตัวแปร	0.634-0.797	0.842	2.95	ปานกลาง
4. ข้อมูล	5 ตัวแปร	0.658-0.847	0.846	3.20	ปานกลาง
5. การวางแผน	5 ตัวแปร	0.598-0.795	0.827	2.98	ปานกลาง
6. ขบวนรถ	5 ตัวแปร	0.590-0.779	0.807	3.09	ปานกลาง

ปัจจัย	ตัวแปร ที่สกัด ได้	น้ำหนัก องค์ประกอบ	Cronbach's Alpha	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
7. ความปลอดภัย	5 ตัวแปร	0.555-0.783	0.816	3.00	ปานกลาง
8. การสื่อสาร	3 ตัวแปร	0.694-0.871	0.711	1.80	ไม่พอใจ มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรความพึงพอใจต่อการจัดการในการให้บริการ ARL ผ่าน Service Touch Points ผลปรากฏว่า สามารถแบ่งตัวแปรสังเกตได้ออกเป็นจำนวน 8 กลุ่ม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมด้านความพึงพอใจต่อการจัดการในการให้บริการ ARL ผ่าน Service Touch Points อยู่ที่ 0.821 และผู้วิจัยได้ตั้งชื่อแต่ละกลุ่ม ดังนี้ ด้านการจัดวาง ด้านการบริการ ด้านการจัดการ ด้านข้อมูล ด้านการวางแผน ด้านขบวนรถ ด้านความปลอดภัย ด้านการชาร์และด้านเส้นทาง เป็นต้น โดยด้านการจัดวาง ประกอบด้วย 7 ตัวแปร (ค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.633 - 0.779) ค่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.850 ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.83 อยู่ในระดับพอใจ ด้านการบริการ ประกอบด้วย 7 ตัวแปร (ค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.518 - 0.748) ค่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.801 ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.58 อยู่ในระดับพอใจ ด้านการจัดการ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร (ค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.634 - 0.797) ค่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.842 ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 2.95 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านข้อมูล ประกอบด้วย 5 ตัวแปร (ค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.658 - 0.847) ค่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.846 ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการวางแผน ประกอบด้วย 5 ตัวแปร (ค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.598 - 0.795) ค่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.827 ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านขบวนรถ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร (ค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.590 - 0.779)

ค่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.807 ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย 5 ตัวแปร (ค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.555 - 0.783) ค่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.816 ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการสื่อสาร ประกอบด้วย 3 ตัวแปร (ค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.694 - 0.871) มีค่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.711 ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 1.80 อยู่ในระดับไม่พอใจมาก โดยค่าความเชื่อมั่นโดยรวมด้านความพึงพอใจ ต่อการจัดการในการให้บริการ ARL ผ่าน Service Touch Points อยู่ที่ 0.821 เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่ และการนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการจัดการการให้บริการของขนส่งมวลชนทางรางจากสนามบินหลักอย่าง Airport Rail Link หรือ ARL ผ่าน Service Touch Points ในประเทศไทยในหลากหลายด้าน ถึงแม้กระแสความนิยมในการเลือกใช้บริการจะลดลงก็ตามอย่างที่เห็นจากสถิติการใช้บริการในช่วงที่ผ่านมา ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งผู้ได้รับสัมปทานการเดินรถและหน่วยงานของรัฐ จำเป็นต้องร่วมมือกันในการยกระดับคุณภาพในทุกมิติเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาใช้บริการมากขึ้นในอนาคต ซึ่งต้องได้รับการพัฒนาต่อยอดอยู่เสมอ โดยจากการศึกษาครั้งนี้ผู้ได้รับสัมปทานการเดินรถและหน่วยงานภาครัฐอย่างกระทรวงคมนาคม กรมการขนส่งทางราง การรถไฟแห่งประเทศไทย การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยและบริษัท รถไฟฟ้า จำกัด (SRTET) ฯลฯ สามารถนำข้อมูลไปเป็นข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลตั้งต้นในการออกแบบนโยบายหรือกลยุทธ์ที่สามารถ ภูมิวิฤตของ Airport Rail Link (ARL) ทั้งในมิติของการจัดวาง มิติของการบริการ มิติของการจัดการ มิติของข้อมูล มิติของการวางแผน มิติของขบวนรถ มิติของความปลอดภัยและมิติด้านการสื่อสารให้กลับมาเป็นตัวเลือกหรือขนส่งมวลชนที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการในท่าอากาศยานหลักของประเทศอย่างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป เพื่อลดปัญหา

ผลกระทบของเมือง อาทิ ปัญหาฝุ่น PM 2.5 ปัญหาการจราจรที่ติดขัดของ กรุงเทพมหานคร และปัญหาโลกเดือดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

บทสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาทั้งหมดสามารถสรุปผลและอภิปรายประเด็น การจัดการการให้บริการของขนส่งมวลชนทางรางจากสนามบินหลักผ่าน Service Touch Points ในประเทศไทยสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้ออกเป็น 8 ด้านสำคัญ ใน 42 ประเด็น โดยประเด็นที่ต้องเร่งให้ความสำคัญ คือ ประเด็นของการสื่อสารเป็นประเด็นแรก รองลงมาเป็นประเด็นการวางแผน ประเด็นการจัดการ ประเด็นความปลอดภัย ประเด็นขบวนรถ ประเด็นข้อมูล ประเด็นการบริการ และประเด็นการจัดวาง ตามลำดับ โดยแต่ละประเด็นต้องให้ความสำคัญให้การส่งเสริมและยกระดับกับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

(1) ประเด็นด้านการสื่อสาร ประกอบด้วย 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ARL ต้องพัฒนาหรือมีช่องทางในการแจ้งข้อมูล ร้องเรียนและให้การช่วยเหลือที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นและสามารถในการแจ้งข้อมูล ร้องเรียนและขอความช่วยเหลือจาก ARL ต้องพัฒนาให้สามารถกระทำได้หลากหลายรูปแบบหลายอุปกรณ์มากขึ้นและสถานี การบริการของ ARL ต้องมีการสื่อสารที่มีคุณภาพต่อการเชื่อมต่อไปยังระบบขนส่งอื่น หรือเส้นทางอื่นให้เลือกได้อย่างหลากหลายมากขึ้นในอนาคต

(2) ประเด็นด้านการวางแผน ประกอบด้วย 5 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การวางแผน ในการเดินทางของ ARL ต้องทำให้เวลาสั้นในการวางแผนการในการใช้บริการและต้องมี ตารางเวลาในการเดินทางที่ง่ายต่อการวางแผนการเดินทาง การใช้บริการมากขึ้น ใช้ระยะเวลาไม่นานและมีเส้นทางในการเดินทางที่ง่ายต่อการวางแผน พร้อมทั้งมีข้อมูล ในการเดินทางที่พร้อมสามารถใช้ในการวางแผนได้เป็นอย่างดี

(3) ประเด็นด้านการจัดการ ประกอบด้วย 5 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การให้บริการ บัตรโดยสารของ ARL นั้นต้องพัฒนาให้มีความหลากหลายรูปแบบมากขึ้น และออกแบบ การเข้าออกขบวนขาลาที่ง่ายและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น พร้อมทั้งการจัดการช่องเข้าออก

ชานชาลาที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ ต้องพัฒนาการจัดวางตำแหน่งตู้จำหน่ายบัตรโดยสารที่สะดวกในการใช้บริการ

(4) ประเด็นด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย 5 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ARL ต้องเร่งพัฒนาและออกแบบตู้ขบวนรถที่ทันสมัยใช้งานได้สะดวกสำหรับคนทุกคน ทั้งในส่วนของขนาดตู้ขบวนรถและจำนวนขบวนรถ และสภาพของตู้ขบวนรถที่ให้บริการต้องพัฒนาให้อยู่ในสภาพดีเสมอ นอกจากนี้ ต้องออกแบบชานชาลาที่มีการให้บริการสำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษและผู้ใช้บริการปกติ ได้อย่างปลอดภัยมากขึ้น

(5) ประเด็นด้านขบวนรถ ประกอบด้วย 5 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ภายในขบวนรถของ ARL ต้องพัฒนาและออกแบบจำนวนที่นั่งและรูปแบบที่นั่งที่ดีเพียงพอต่อผู้บริการ พร้อมทั้งมีการจัดสรรตำแหน่งที่ว่างสาธารณะและวีลแชร์หรือสาธารณะอื่น ๆ ได้อย่างเพียงพอ พร้อมทั้งพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบนขบวนรถสำหรับทุกคน(For All) และต้องจัดการความเร็วของขบวนรถให้มีความเร็วในการเดินทางที่ดีขึ้น รอไม่นานจนเกินไป และระยะเวลาในการรอขบวนรถและความตรงต่อเวลาของขบวนรถก็ต้องให้ความสำคัญด้วย

(6) ประเด็นด้านข้อมูล ประกอบด้วย 5 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ARL ต้องเร่งจัดทำข้อมูลที่สำคัญต่อการเดินทางที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายในรูปแบบของข้อมูลที่มีความหลากหลาย ทั้งในส่วนของหลากหลายด้ายภาษา สะดวกในการค้นหา เข้าถึงง่าย และการให้ข้อมูลโดยพนักงานและการช่วยเหลือด้านข้อมูลของพนักงานผู้ให้บริการ

(7) ประเด็นด้านการบริการ ประกอบด้วย 7 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ARL ต้องพัฒนาและออกแบบการบริการที่ทำให้ผู้บริการง่ายต่อการเชื่อมต่อขนส่งมวลชนอื่น ทั้งในส่วน of เส้นทางและการบริการที่การเชื่อมต่อขนส่งมวลชนอื่นได้ดีและรวดเร็วและมีความถี่ของขบวนรถที่เหมาะสม ใช้เวลา รอไม่นาน พร้อมทั้งยกระดับจำนวนสถานีที่หลากหลายง่ายต่อการเข้าถึงของผู้ใช้บริการ ให้อยู่ในตำแหน่งที่ดี ปลอดภัยและเหมาะสม เข้าถึงได้ ในระยะไม่ไกลมากจนเกินไป

(8) ประเด็นด้านการจัดวาง ประกอบด้วย 7 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ARL ต้องพัฒนาการจัดวางระบบการเข้าออกและการเปิด – ปิดของช่องทางในการเข้าออก

ชานชาลาที่เหมาะสม พร้อมทั้งจัดวางตำแหน่งชานชาลาในพื้นที่ที่เหมาะสมและสามารถเข้าถึงชานชาลาได้อย่างรวดเร็วและง่าย และจัดวางตำแหน่งเส้นทางการเข้าออกชานชาลาที่เข้าใจง่าย จัดวางเส้นทางและป้ายบอกทางไปชานชาลาได้เหมาะสม การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกบนชานชาลาที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการ เป็นต้น

ดังนั้น จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสามารถอภิปรายผลได้ว่าผู้ให้บริการชาวต่างชาติของ ARL ส่วนใหญ่นั้นมีความพึงพอใจต่อ ARL ในการจัดการการให้บริการของขนส่งมวลชนทางรางจากสนามบินหลักผ่าน Service Touch Points ในประเทศไทย ได้เป็นอย่างดีในด้านของการการจัดวางและการบริการของการบริการ ARL และในส่วนของการจัดการ ด้านข้อมูล ด้านการวางแผน ขบวนรถ และด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับที่พึงพอใจในระดับปานกลางและต้องดำเนินการให้มีศักยภาพสูงขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอนาคต แต่ด้านการสื่อสารของ ARL ต้องได้รับการปรับปรุงที่เร่งด่วนเนื่องจากปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหรือผู้ให้บริการชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้เป็นอย่างมาก ผู้ให้บริการอย่าง ARL จำเป็นต้องยกระดับขีดความสามารถในแต่ละด้านอยู่เสมอและต้องต่อยอดความสามารถในแต่ละด้านให้ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติควบคู่ไปกับขีดความสามารถและบริการของผู้ให้บริการหรือ ARL เป็นสำคัญด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นที่กล่าวว่า ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการที่ผู้ใช้บริการจะยินดีใช้บริการของรถไฟฟ้า ARL นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการต้องมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับประเด็นของการเข้าถึงที่ง่าย (Arunsir, 2022) ที่อยู่บนพื้นฐานของความสะดวกสบายเป็นสำคัญ (Chaingam et al., 2020) พร้อมทั้งทุกบริเวณของการให้บริการต้องมีความสะอาด (Sasithorn et al., 2021) และปลอดภัยอยู่เสมอ (Arunsir, 2022; Chaingam et al., 2020; Watchara et al., 2019) ทั้งในส่วนของการพร้อมของขบวนรถ (Supalak & Amara, 2020; Widhayanantananom, 2023) และต้องมีการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีความ

ชัดเจนที่ครบถ้วนเข้าถึงได้ง่ายและหลากหลายทั้งในส่วนของป้ายบอกทางและข้อมูลที่สำคัญต่อการเดินทางที่นักท่องเที่ยวต้องทราบ (Sasithong et al., 2023; Supalak & Amara, 2020; Wiriya, 2018) พร้อมทั้งต้องมีช่องทางในการร้องเรียนการติดต่อที่หลากหลาย (Punapat, 2022) เป็นต้น โดยปัจจัยเหล่านี้จะเป็นส่วนช่วยในการยกระดับการบริการของระบบขนส่งทางรางของไทยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความแตกต่างจากการศึกษาและแนวคิดของหลากหลายท่านที่กล่าวว่าแรงจูงใจหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ARL มักจะมีความเกี่ยวเนื่องและเชื่อมโยงทั้งทางตรงและทางอ้อมกับปัจจัยด้านอารมณ์และด้านเหตุผลร่วมด้วย (Arunsiri, 2022) ซึ่งปัจจัยทั้งสองนี้จะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการและแรงจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลักมากยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน มากไปกว่านั้นยังมีการกล่าวขยายเพิ่มเติมว่ายังมีปัจจัยด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Chaingam et al., 2020) ที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลักด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้นหากผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานหลักอย่าง ARL ต้องการกระตุ้นการให้บริการให้มีจำนวนมากขึ้นจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ด้วยเช่นเดียวกัน เพื่อให้การบริการของ ARL สามารถให้บริการได้อย่างทันถ่วงทีในช่วงเวลาเร่งด่วนเพื่อให้การจัดการการให้บริการของขนส่งมวลชนทางรางจากสนามบินหลักผ่าน Service Touch Points ในประเทศไทยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่รองรับการเข้ามาของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางมาประเทศไทยและใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามเป้าหมายที่รัฐบาลและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยตั้งเป้าหมายไว้ในปี พ.ศ. 2567 ที่จะจำนวนรวมถึง 40 ล้านคน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis หรือ EFA) อนาคตสามารถศึกษาและต่อยอดเพิ่มเติมในมิติเชิงคุณภาพได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลในมิติที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นและใช้เครื่องมือที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผลการศึกษาเห็นประเด็นใหม่ในบริบทใหม่ในอนาคต
2. การศึกษาในครั้งถัดไปอาจจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อาทิ Multiple Regression, SEM หรือ PLS ฯลฯ เพื่อให้เห็นผลการศึกษาในมิติที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น
3. การศึกษาในครั้งถัดไปอาจจะทำการศึกษาในมิติของระบบขนส่งทางรางที่เชื่อมต่อระหว่างท่าอากาศยาน เช่น รถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน เมื่อมีการดำเนินการสร้างเสร็จสิ้น อาจจะทำให้เห็นมิติความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่สามารถนำไปยกระดับคุณภาพการเดินรถจากท่าอากาศยานภายในประเทศได้ เพื่อยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันของไทยในอนาคต

การนำไปใช้ประโยชน์

ด้านวิชาการ: นักเรียน นักศึกษา นักวิชาการหรือผู้สนใจสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางสำหรับการเรียนการสอนในสาขาวิชาการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ที่สามารถนำไปเป็นกรณีศึกษาในการค้นคว้าและวิจัยด้านวิชาการได้

ด้านสังคม: ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถนำบทความวิจัยไปเป็นศึกษาและเป็นแนวทางในการเลือกใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะทางรางของประเทศไทยได้ เพื่อให้การให้บริการสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคมได้อย่างแท้จริง

ด้านเศรษฐกิจ: รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลที่สามารถต่อยอดเพื่อออกแบบและสร้างกระบวนการการยกระดับระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อสถานบินหลักอย่าง ARL หรือระบบขนส่งมวลชนทางรางอื่น ๆ เพื่อตอบสนองระบบเศรษฐกิจของโลกและระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย และให้ระบบขนส่งทางรางสามารถพัฒนาเศรษฐกิจและขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศได้ในอนาคต

ด้านนโยบาย: หน่วยงานรัฐบาล หน่วยงานเอกชนและผู้ได้รับสัมปทานการให้บริการ ARL สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้ในการออกแบบนโยบายและการบริการระบบขนส่งทางรางของไทยที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมธุรกิจและกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศ และกระตุ้นการเดินทางของนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะ และกำกับดูแลพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการศึกษาจนสามารถดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยจนสำเร็จลุล่วง และขอขอบพระคุณตัวแทนผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ประจำรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link: ARL) ที่ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบพระคุณนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการ Airport Rail Link (ARL) ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัยเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- Aceron, R. M., Del Mundo, L. C., Restar, A. S. N., & Villanueva, D. M. (2018). Travel and tour preferences of millenials. *Journal of Economics and Management Sciences*, 1(2), 141-141. <https://doi.org/10.30560/jems.v1n2p141>
- Altoros. (2020). *IoT for Airlines: Smart Baggage Tracking with RFID and Cloud Foundry*. <https://www.altoros.com/blog/iot-for-airlines-smart-baggage-tracking-with-rfid-tags-and-cloud-foundry/>
- Arunsiri, K. (2022). Service quality organization image and service use motivation influencing loyalty of users of Airport Rail Link. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(12), 232-245. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/256701/174510>
- Barann, B., Betzing, J. H., Niemann, M., Hoffmeister, B., & Becker, J. (2020). Exploring customers' likeliness to use e-service touchpoints in brick and mortar retail. *Electronic Markets*, 32, 523 - 545. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-020-00445-0>
- Bolton, R. N., Gustafsson, A., Tarasi, C. O., & Witell, L. (2022). Designing satisfying service encounters: website versus store touchpoints. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 50, 85 - 107. <https://doi.org/10.1007/s11747-021-00808-9>
- Brown, J. D., & Hudson, T. (2002). *Criterion-referenced language testing*. Cambridge University Press.

- Cerny, B. A., & Kaiser, H. F. (1977). A study of a measure of sampling adequacy for factor-analytic correlation matrices. *Multivariate behavioral research*, 12(1), 43 - 47. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr1201_3
- Chaingam, T., Rattanawiboonsom, V., Stargell, P., & Satranarakun, A. (2020). A Study of Service Quality using SERVQUAL Model: a Case of Suvarnabhumi Airport Rail Link (SARL). *Journal of politics, administration and law*, 12(2), 409 - 430. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/polscilaw_journal/article/view/249887/168250
- Chang, Y., Lei, S., Teng, J., Zhang, J., Zhang, L., & Xu, X. (2019). The energy use and environmental emissions of high-speed rail transportation in China: A bottom-up modeling. *Energy*, 182, 1193 - 1201. <https://doi.org/10.1016/j.energy.2019.06.120>
- Chanthadansuwan, P., Hirunboorana, R., Hirunboorana, W., Kanyaphin, K., & Banpot, K. (2023a). The Relationship Between Public Transport Quality Management Buses and the Satisfaction of Service users in Bangkok. *Rajapark Journal*, 17(51), 480 - 494. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/262249/178087>
- Cochran, W. G. (1953). Matching in analytical studies. *American Journal of Public Health and the Nations Health*, 43(6_Pt_1), 684 - 691. https://doi.org/10.2105/ajph.43.6_pt_1.684
- Dirsehan. (2019). Mapping smart mobility technologies at Istanbul New Airport using the customer journey. In *Smart urban development* (pp. 109). IntechOpen.

- Dirsehan, T. (2019). Mapping Smart Mobility Technologies at Istanbul New Airport Using the Customer Journey. In *Smart Urban Development*. IntechOpen.
- Drouet, L., Lallemand, C., Koenig, V., Viti, F., & Bongard-Blanchy, K. (2023). Uncovering factors influencing railway passenger experiences through love and breakup declarations. *Applied ergonomics*, 111, 104030. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2023.104030>
- Ghani S. (2018). *Enhancing guest experience at airports*. <https://themalaysianreserve.com/2018/11/22/enhancing-guest-experience-at-airports/>
- Guttman, L. (1954). Some necessary conditions for common-factor analysis. *Psychometrika*, 19(2), 149-161.
- Ibrahim, A. N. H., Borhan, M. N., & Ismail, A. (2020). Rail-based Public Transport Service Quality and User Satisfaction—A Literature Review. *Promet-Traffic & Transportation*, 32(3), 423 - 435. <https://doi.org/10.7307/ptt.v32i3.3270>
- Lim, W. M., Gupta, G., Biswas, B., & Gupta, R. (2022). Collaborative consumption continuance: a mixed-methods analysis of the service quality-loyalty relationship in ride-sharing services. *Electronic Markets*, 32(3), 1463 - 1484. <https://doi.org/10.1007/s12525-021-00486-z>
- Mogaji, E., & Erkan, I. (2019). Insight into consumer experience on UK train transportation services. *Travel Behaviour and Society*, 14, 21 - 33. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2018.09.004>
- Narupiti, S. (2019). Exploring the possibility of MaaS service in Thailand, implications from the existing conditions and experts' opinions on “Who should be the MaaS provider in Bangkok?”. *IATSS research*, 43(4), 226 - 234. <https://doi.org/10.1016/j.iatssr.2019.11.003>

- Oliveira, L. C., Birrell, S., & Cain, R. (2020). Journey mapping from a crew's perspective: Understanding rail experiences. *Applied ergonomics*, 85, 103063. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2020.103063>
- Prakit, C., & Chairit, T. (2018). *The Satisfaction Affecting Factors of Outsourcing Services by Motorbike Delivery in Bangkok Metropolitan Areas*. Proceeding National & International Conference.
- Punapat, B. (2022). Comparing the Satisfaction Factors Affecting Decision Behavior of Passengers between Lat Krabang Station's Airport Rail Link and Lat Krabang Station's Diesel-Train Eastern Line. *The 27th National Convention on Civil Engineering*, 27, TRL32-31-TRL32-38.
- Rooij, S. v. (2018). The Dimensions of Touchpoint Consistency Between Multiple Service Providers and Their Influence on the Customer Experience: An Experimental Study in the Tourism Industry.
- S.R.T. Electrified Train Co., L. (2018). *Airport Rail Link*. S.R.T. Electrified Train Co., Ltd. <https://www.srtet.co.th/index.php/th/>
- Sabel, T. (2018). *A More Satisfying Customer Journey Through Mariehamn Airport: How to develop the customer experience with service design methods*.
- Sasithong, P., Parnianifard, A., Sinpan, N., Poomrittigul, S., Saadi, M., & Wuttisittikulij, L. (2023). Simulation-Based Headway Optimization for the Bangkok Airport Railway System under Uncertainty. *Electronics*, 12(16), 3493. <https://doi.org/10.3390/electronics12163493>

- Sasithorn, I., Thananan, A., Orapan, A., Wilawan, J., Orawan, S., Thammasan, S., & Asarayut, M. (2021). A study of preference levels of services of intercity public transport system for elderly passengers in Thailand. *Narkbhutparitat Journal Nakhon Si Thammarat Rajabhat University*, 13(1), 268 - 282.
- Setthapat, P., & Klavaech, A. (2019). The Relationship Study of Service Quality and Overall Satisfaction of Thai People, a Case Study of Airport Rail Link in Thailand. *Journal of Business Administration and Languages (JBAL)*, 7(1), 66 - 74. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/TNIJournalBA/article/view/187074/138230>
- Shah, K. J., Pan, S.-Y., Lee, I., Kim, H., You, Z., Zheng, J.-M., & Chiang, P.-C. (2021). Green transportation for sustainability: Review of current barriers, strategies, and innovative technologies. *Journal of Cleaner Production*, 326, 129392. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.129392>
- Shehu, A. M., & Mahmood, R. (2014). *Market orientation, Knowledge management and Entrepreneurial orientation as predictors of SME performance: Data screening and Preliminary Analysis*. Information and Knowledge Management,
- Siripong, P. (2016). Behaviors, Marketing Mix Factors and Customer Satisfaction of Riders among Airport Rail Link (ARL), Bangkok Mass Transit System Public Company Limited (BTS) and Mass Transit Authority of Thailand (MRT) *Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University*, 8(3), 184 - 184. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/irdssru/article/view/214598/149413>

- Supalak, S., & Amara, D. (2020). Customer Satisfaction on Service Quality of Marine Office Ayutthaya. *Journal of Management Science Review*, 22(2), 131 - 139.
- Tomas, W. M., de Oliveira Roque, F., Morato, R. G., Medici, P. E., Chiaravalloti, R. M., Tortato, F. R., Penha, J. M., Izzo, T. J., Garcia, L. C., & Lourival, R. F. (2019). Sustainability agenda for the Pantanal Wetland: perspectives on a collaborative interface for science, policy, and decision-making. *Tropical Conservation Science*, 12, 194008 2919872634.
- Verhulsdonck, G. (2018). Designing for global mobile: Considering user experience mapping with infrastructure, global openness, local user contexts and local cultural beliefs of technology use. *Communication Design Quarterly Review*, 5(3), 55 - 62. <https://doi.org/10.1145/3188173.3188179>
- Vichiensan, V., Hayashi, Y., & Kamnerdsap, S. (2021). COVID-19 countermeasures and passengers' confidence of urban rail travel in Bangkok. *Sustainability*, 13(16), 9377. <https://doi.org/10.3390/su13169377>
- Watchara, Y., Thotsaporn, M., & Yaowalak, S. (2019). Transportation factors for factors for tourism that affect satisfaction with the service quality of tourism businesses in Samut Prakan Province. *Journal of the Humanities and Social Sciences Research Promotion Network*, 2(2), 1 - 11.
- Weerawat, W., Samitiwantikul, L., & Torpanya, R. (2020). Operational challenges of the Bangkok airport rail link. *Urban rail transit*, 6, 42-55. <https://doi.org/10.1007/s40864-019-00121-3>

- Widhayanantanarom, P. (2023). Study of travel behavior and tourists satisfaction with tourism logistics management. Phutthamonthon District Nakhon Pathom Province. *Journal of Logistics and Digital Supply Chain* 1(3).
- Wiriya, B. (2018). Factors of logistics activities in transportation and distribution that affect customer satisfaction in logistics service businesses in Thailand. *Ph. D. in Social Sciences Journal*, 8(2), 149 - 163.
- Zarehparast Malekzadeh, M., Santarremigia, F. E., Molero, G. D., Malviya, A. K., Arroyo, R., & Sánchez, T. R. (2023). A Methodological Framework Based on a Quantitative Assessment of New Technologies to Boost the Interoperability of Railways Services. *Sustainability*, 15(13), 10636. <https://doi.org/10.3390/su151310636>