

การให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณี เส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน)

Services of the State Railway of Thailand : A Case Study of The Southern route (Bangkok - Hua Hin)

อรรดา สมประชา¹ ปรีชา วรรัตน์ไชย²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ กรณีศึกษา(กรุงเทพ – หัวหิน) โดยมีสมมติฐานว่าผู้ใช้บริการที่มี เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ และค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน กัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการให้บริการรถไฟ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน โดยตารางสำเร็จรูป ทาโรยามาเน่ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-Test และ One-way ANOVA

ผลวิจัยการให้บริการ พบว่าด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ความทันสมัยของสถานี ความสะอาดของสถานี ความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี ความสะอาดของขบวนรถไฟ ความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ ด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ด้านเวลาในการเดินทาง ความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทางและความตรงต่อเวลาของการเดินทาง ด้านความปลอดภัย ความปลอดภัยในบริเวณสถานีและความปลอดภัยในระหว่างการเดินทางทั้งหมดมีความพึงพอใจปานกลาง ผลการเปรียบเทียบปัจจัยบุคคล กับการให้บริการ พบว่าเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมที่ต่างกันยกเว้น หัวข้อความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ต่างกันมีความคิดเห็นที่ต่างกันแต่ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน ในหัวข้อ ความสะอาดของสถานี ขบวนรถไฟ สุขาในขบวนรถไฟ ความเหมาะสมของระยะเวลาเดินทาง อาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ยกเว้น หัวข้อความปลอดภัยของสุขาในขบวนรถไฟ

คำสำคัญ: การให้บริการ; การรถไฟแห่งประเทศไทย; กรุงเทพฯ-หัวหิน

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์เชิงยุทธศาสตร์ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research is a survey research aimed at studying and comparison of opinions from State Railway of Thailand' services : A case study of the Southern route (Bangkok - Hua Hin). The assumption of difference users are gender, age, education level, occupation, income and expenses, the level of satisfaction with different aspects of the service. The tool is a questionnaire. Sampling groups are 400 people who use service on the route Bangkok - Hua Hin by table of Taro Yamane. The statistics used to compile the data were frequency, percentage, average and standard deviation statistics, T-Test and One-way ANOVA.

Research of the service is 5 topics: the modernization of the railway station, train station, cleaning Station, cleanliness of the toilets in the station area, cleanliness of trains, cleanliness of toilets in trains satisfaction is moderately. The process offers, hoardings or information about the process and timing of services are moderately satisfied. The service personnel, willingness and availability of service and politely, ability to provide services as answer questions, statement doubt make a suggestion are moderately satisfied. The travel time, suitability of the journey time and punctuality of departure are moderately satisfied. Security safety and security stations when traveling are moderately satisfied. Comparison between the individual of service has found that gender differences. Overall opinions are difference, except safety topics during the trip. Age, average income per month and average cost of different opinions differ. But the different levels of education, there are differing opinions on the cleanliness of the toilets on the train, the train station. The suitability of Time during traveling, they are different satisfaction of overall, except cleanliness of the toilets on the train.

Keywords : Services; State Railway of Thailand; Bangkok - Hua Hin

บทนำ

โลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้แบ่งประเภทการขนส่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ การขนส่งทางบก (Land) การขนส่งทางน้ำ (Water) การขนส่งทางอากาศ (Air) การขนส่งทางท่อ (Pipeline) และการขนส่งทางราง (Rail) เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้แก่ การลดต้นทุน และเพิ่มความพึงพอใจ ซึ่งการขนส่งทางราง ถือว่าเป็นการขนส่งที่มีต้นทุนต่ำเมื่อเทียบการขนส่งประเภทอื่นๆ

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า ในปัจจุบัน พบว่ามีปัญหาด้านความปลอดภัย ทั้งทางด้านชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งปัญหาด้านการบริการตามที่เผยแพร่ทางสื่อต่างๆ ซึ่งอาจทำให้มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจในการใช้บริการ หากสามารถสร้างจุดแข็งด้านการให้บริการจะทำให้การรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนั้นการศึกษากการให้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ กรณีศึกษา (กรุงเทพ – หัวหิน) จึงเป็นอีกกรณีศึกษาหนึ่งในการนำทฤษฎี การบริหารจัดการโลจิสติกส์มาศึกษาเพื่อทราบถึงภาพรวมการให้บริการรถไฟ กรณีศึกษา กรุงเทพ – หัวหิน ในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้

ที่มีผลต่อการให้บริการรถไฟเส้นทางอื่นๆ อีกทั้งทำให้เกิดการพัฒนา และส่งเสริมต่อเส้นทางอื่นได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ กรณีศึกษา (กรุงเทพ – หัวหิน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการให้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ กรณีศึกษา (กรุงเทพ – หัวหิน)

สมมติฐานในการศึกษา

ผู้ใช้บริการที่มี เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ และค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันในการให้บริการรถไฟในเส้นทางสายใต้กรณีศึกษา (กรุงเทพ – หัวหิน)

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ ยามาเน่ (Taro Yamane) จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเส้นทาง กรุงเทพฯ - หัวหิน จำนวน 400 คน ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการให้บริการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ กรณีศึกษา (กรุงเทพ - หัวหิน) ด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเวลาในการเดินทาง และด้านความปลอดภัยขอบเขตด้านสถานที่ ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษา เส้นทางรถไฟ กรุงเทพฯ - หัวหิน ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่าง เดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2559

ทบทวนงานวิจัย

1. แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.ประวัติการรถไฟแห่งประเทศไทย และเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน) ทางรถไฟสายใต้สร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจากสถานีรถไฟธนบุรีถึงสถานีรถไฟเพชรบุรี ความยาวของทางรถไฟสายใต้นับจากสถานีรถไฟธนบุรี ถึง ชายแดนไทย-มาเลเซีย ที่อำเภอสุไหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส รวมทั้งสิ้น 1,144.29 กิโลเมตร ระยะทางจากกรุงเทพ - หัวหิน ประมาณ 229 กม.

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการคุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น ความหมายของคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะดังต่อไปนี้ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 , หน้า 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมตลอดเวลา สถานที่รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดีซึ่งส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย คอรัลและเบเวอร์ตัน (Corral & Brewerton, 1999, p. 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ คอตเลอร์(Kotler. 2000, p.438) กล่าวว่าคุณภาพ

การบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนโดยส่วนรวม (เทพศักดิ์ บุญรัตน์, ม.ป.ป.) การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ 1. หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ 2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3. กระบวนการและกิจกรรม 4. ช่องทางการให้บริการ 5. ผลผลิตหรือตัวบริการ และ 6. ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบริการและคุณภาพบริการ การพัฒนาบริการหมายถึงการเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือที่มีการกำหนดทิศทาง ซึ่งพฤติกรรม หรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่อ อีกบุคคลหนึ่ง คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึงระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction)องค์ประกอบหลักที่ กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 เป็นปัจจัยกล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อน ถึงลักษณะการให้บริการมี3 ปัจจัยคือ1)ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2)ด้าน กระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3)ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ(Recipients Background)

5. โลจิสติกส์กับการบริการลูกค้า โลจิสติกส์ คือ (Chinnavut vannapim, 2556) โลจิสติกส์ หรือ ลอจิสติกส์ เป็นระบบการจัดการการส่งสินค้า ข้อมูล และทรัพยากรอย่างอื่นจากจุดต้นทางไปยังจุดบริโภคตามความต้องการของลูกค้า โลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับการผสมผสานของข้อมูล การขนส่ง การบริหารวัสดุคงคลัง การจัดการวัตถุดิบ การบรรจุหีบห่อโลจิสติกส์เป็นช่องทางหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่เพิ่มมูลค่าของการใช้ประโยชน์ของเวลาและสถานที่ “Logistics หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ เพื่อให้

ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ รวมถึงการเคลื่อนย้าย , จัดเก็บ และกระจายสินค้า จากแหล่งที่ผลิต (Source of Origin) จนสินค้าได้มีการส่งมอบไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ (Source of Consumption) โดยกิจกรรมดังกล่าว จะต้องมึลักษณะเป็นกระบวนการแบบบูรณาการในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญคือลูกค้า เพราะความพึงพอใจของลูกค้าคือความสำเร็จของบริษัท ดังนั้นผู้บริหารควรเห็นความสำคัญในเรื่องการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและการแก้ไขปัญหาทางด้านโลจิสติกส์เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย วัตถุประสงค์ของธุรกิจโดยทั่วไปคือ การทำกำไร แต่ปัจจุบันทัศนคติเหล่านี้ได้เปลี่ยนไปแล้ว โดยวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจจึงต้องการสร้างผลกำไร แต่จะเน้นทางด้านการบริการและสร้างความพึงพอใจ สนองตอบความต้องการของลูกค้าและส่งมอบความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยวิธีการที่พยายามบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ (สยามธุรกิจ, 2007)

2.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤชา เขาวนดี (2549) เรื่องความคิดเห็นด้านการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณีเส้นทางสายตะวันออก (กรุงเทพฯ- อรัญประเทศ) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายตะวันออก (กรุงเทพฯ-อรัญประเทศ) และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายตะวันออก (กรุงเทพฯ-อรัญประเทศ) ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นด้านการบริการการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายตะวันออก พบว่า เพศ อายุ รายได้ อาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านบริการของการรถไฟ ไม่แตกต่างกัน ส่วน ระดับการศึกษา ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นในด้านบริการของการรถไฟที่แตกต่างกัน

สุรพล นิมนวลและคณะ(2555) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้บริการรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ 3) ศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟกับพฤติกรรมการใช้รถไฟ 5) ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นผู้บริการรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ ณ สถานีรถไฟมหาชัย จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถาม เครื่องมือเป็นงานวิจัยด้านความพึงพอใจโดยภาพรวมพบว่า

อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ ด้านประหยัดค่าใช้จ่ายรองลงมาคือด้านตรงต่อเวลา ด้านการบริการของพนักงาน ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านความปลอดภัยและด้านความสะอาดตามลำดับ แรงจูงใจในการใช้บริการโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ฐานตรา จันทระเกตุ(2554) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด 4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางกลุ่มตัวอย่าง คือบุคคลที่ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ณ สถานีขนส่งโดยสารจังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน

ปณิตตา ศิริวัฒน์ (2551) เรื่องคุณภาพการให้บริการของรถยนต์โดยสารประจำทางเทศบาลนครเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อทราบถึงลักษณะบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเทศบาลนครเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางเทศบาลนครเชียงใหม่ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน

ชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ และธนเดช ขำสมุท(2555) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถโดยสาร สายกรุงเทพฯ-พัทยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถโดยสาร สายกรุงเทพฯ – พัทยา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถโดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา ผลการทดสอบพบว่า 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการเลือกใช้บริการรถโดยสาร 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการเลือกใช้บริการ ยกเว้นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการให้บริการรถ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า วิทยาลัยฯ เส้นทาง กรุงเทพฯ – หัวหิน จำนวน 400 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน (Taro Yamane)

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการรถไฟฟ้า วิทยาลัยฯ เส้นทาง กรุงเทพฯ – หัวหิน ส่วนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอนะ อื่นๆ โดยการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ กระบวนการสร้างเครื่องมือ ทำการศึกษาทฤษฎีหลักการและทบทวนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จากนั้นวิเคราะห์วัตถุประสงค์ เนื้อหา และโครงสร้างของการวิจัย เพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตของการสร้างแบบสอบถาม แล้วสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาและแก้ไขและให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไข ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเข้าใจและการใช้ภาษาพร้อมให้คะแนนผลการตัดสินใจเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่น โดยทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกัน การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำเอาแบบสอบถามที่ แก้ไขตามจากผู้เชี่ยวชาญมาทดสอบก่อน (Pre-Test) โดยทำการทดสอบกับกลุ่มประชากรทั่วไปที่มี คุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน 1 ครั้ง นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของกลุ่มเท่ากับ 0.702

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการออกสำรวจ การให้บริการรถไฟฟ้า จากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร งานวิจัย บทความ ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ การรถไฟฟ้า และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเอกชนที่ได้เก็บรวบรวมไว้ รวมทั้งจากเว็บไซต์ ต่าง ๆ

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ดังนี้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้ การคำนวณหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้ให้บริการฯ แบบสอบถามตอนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) (ถาณินทร์ ศิลป์จารุ(2552) แบบสอบถามตอนที่ 2 การให้บริการของการรถไฟฟ้า ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) ซึ่งมีตัวเลือกตอบ 5 ระดับ นำมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation : SD.) แล้วนำข้อมูลในรูปตาราง มาประกอบความเรียงเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) มาแปลความหมาย การแปลผลแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยมาก เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กับค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นด้านการบริการรถไฟฟ้า โดยใช้สถิติ T-Test และ One Way Anova เพื่อตรวจสอบว่าสมมติฐานที่ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และค่าใช้จ่ายแตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นด้านการบริการฯที่แตกต่างกัน จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบการบรรยาย

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีจำนวน 213 คนและเพศหญิง จำนวน 187 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 174 คน รองลงมา คือช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 132 คน ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน และน้อยที่สุดคือช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือจบการศึกษา

ระดับปริญญาตรี จำนวน 233 รองลงมาคืออนุปริญญา จำนวน 104 คน น้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน ด้านอาชีพมีจำนวนมากที่สุดคือพนักงานเอกชน มีจำนวน 158 คน อันดับสองคือข้าราชการ มีจำนวน 97 คน น้อยที่สุด คือ อาชีพแม่บ้าน มีจำนวน 18 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากที่สุดคือ 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 228 คน รองลงมา 20,001-30,000 บาท จำนวน 79 คน น้อยที่สุด คือ รายได้ 1,000-5,000 บาท มีจำนวน 24 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ 5,001-10,000 บาท มีจำนวน 168 คน รองลงมา 1,000-5,000 บาท จำนวน 99 คน น้อยที่สุด คือ ค่าใช้จ่าย 30,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 8 คน

ระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการฯ ด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง) ข้อที่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาได้แก่ ความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.0125, S.D.=0.11124$) และน้อยที่สุดได้แก่ความสะอาดของขบวนรถไฟ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=2.9750, S.D.=0.25404$) ตามลำดับ การให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.0000, S.D.=0.0000$) ผลอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.000, S.D.=0.000$) การให้บริการด้านบุคลากรให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.1413, S.D.=0.4377$) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.2875, S.D.=0.57504$) รองลงมาได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=2.9950, S.D.=0.30033$) การบริการด้านเวลาในการเดินทาง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=2.9763, S.D.=0.1891$) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทาง ความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.0175, S.D.=0.13129$) รองลงมาได้แก่ ความตรงต่อเวลาของการเดินทาง ความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=2.9350, S.D.=0.24683$) ตามลำดับ ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.2025, S.D.=0.4100$) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ความปลอดภัยในบริเวณสถานี ความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.3500, S.D.=0.47757$) รองลงมาได้แก่ ความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง ตามลำดับมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.0550, S.D.=0.34244$)

ด้านการเปรียบเทียบความคิดเห็นการใช้บริการฯ เพศชายและเพศหญิง ผู้ใช้บริการเพศต่างกัน มีความ คิดเห็นแตกต่างกันด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความ สะอาดของสถานี มีค่า t ที่ 1.799 และค่า Sig ที่ .03372 หัวข้อความ สะอาดของสุขาในบริเวณสถานีมีค่า t ที่ 2.165 และค่า Sig ที่ .031 หัวข้อความ สะอาดของขบวนรถไฟ มีค่า t ที่ 5.297 และค่า Sig ที่ .000 ความ สะอาดของสุขาใน ขบวนรถไฟ มีค่า t ที่ 2.257 และค่า Sig ที่ .025 ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อการติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีค่า t ที่ 4.288 และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการเพศต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแตกต่างกัน ด้าน บุคลากรที่ให้บริการมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน หัว ข้อความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่า t ที่ 4.716 และค่า Sig ที่ .000 หัวข้อ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้นมีค่า t ที่ 6.519 และ ค่า Sig ที่ .000 ด้านเวลาในการเดินทางมีความคิดเห็น แตกต่างกันหัวข้อความตรงต่อเวลาของการเดินทาง พบว่า มี ค่า t ที่ 5.481 และค่า Sig ที่ .000 ด้านเวลาในการเดินทาง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน หัวข้อความเหมาะสมของ ระยะเวลาการเดินทางมีค่า t ที่ -2.689 และค่า Sig ที่ .008 ด้านความปลอดภัยมีความคิดเห็นแตกต่างกัน หัวข้อความ ปลอดภัยในบริเวณสถานี มีค่า t ที่ 4.431 และค่า Sig ที่ .000 แต่หัวข้อความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง พบว่า มีค่า t ที่ .363 และค่า Sig ที่ .717 มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง กัน การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นการใช้บริการรถไฟฯ ด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความทันสมัยของสถานี มีค่า F ที่ 42.210 และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้าน ความทันสมัยของสถานี แตกต่างกัน หัวข้อความสะอาดของ สถานีมีค่า F ที่ 6.150 และค่า Sig ที่ .000 มีความเห็นด้าน ความสะอาดของสถานี แตกต่างกัน ความสะอาดของสุขาใน บริเวณสถานีมีค่า F ที่ 3.623 และค่า Sig ที่ .013 ซึ่ง ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาด ของสุขาในบริเวณสถานี แตกต่างกัน ความสะอาดของขบวน รถไฟ มีค่า F ที่ 14.620 และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาด ของขบวนรถไฟ แตกต่างกัน ความสะอาดของสุขาในขบวน รถไฟ มีค่า F ที่ 7.278 และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการ ที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของสุขาใน ขบวนรถไฟ แตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ

ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความตรงต่อเวลาของการเดินทาง แตกต่างกัน ความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทาง มีค่า F ที่ 10.476 และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทาง แตกต่างกัน ด้านความปลอดภัย หัวข้อความปลอดภัยในบริเวณสถานี มีค่า F ที่ 23.845 และค่า Sig ที่ .000 ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในบริเวณสถานี แตกต่างกัน หัวข้อความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง มีค่า F ที่ 6.964 และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง แตกต่างกัน สมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นด้านการใช้บริการรถไฟฟ้า ที่ต่างกัน ด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความทันสมัยของสถานี มีค่า F ที่ 9.871 และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความทันสมัยของสถานี แตกต่างกัน หัวข้อความสะอาดของสถานี พบว่า มีค่า F ที่ 2.192 และค่า Sig ที่ .069 ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของสถานี ไม่แตกต่างกัน ความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี มีค่า F ที่ 3.456 และค่า Sig ที่ .009 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความทันสมัยของสถานี แตกต่างกัน ความสะอาดของขบวนรถไฟ พบว่า มีค่า F ที่ .692 และค่า Sig ที่ .598 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของขบวนรถไฟ ไม่แตกต่างกัน ความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ มีค่า F ที่ .904 และค่า Sig ที่ .461 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ ไม่แตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ

7

ด้านความปลอดภัย ความปลอดภัยในบริเวณสถานี มีค่า F ที่ 179.452 และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในบริเวณสถานี แตกต่างกัน ความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง มีค่า F ที่ 61.321 และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง แตกต่างกัน สมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นด้านการใช้บริการรถไฟฟ้า ที่ต่างกัน **ด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ** ความทันสมัยของสถานี มีค่า F ที่ 84.969 และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความทันสมัยของสถานี แตกต่างกัน ความสะอาดของสถานี มีค่า F ที่ 3.917 และค่า Sig ที่ .004 ผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของสถานี แตกต่างกัน ความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี มีค่า F ที่ 2.555 และค่า Sig ที่ .039 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี แตกต่างกัน ความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี แตกต่างกัน ความสะอาดของขบวนรถไฟ มีค่า F ที่ 14.580 และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของขบวนรถไฟ แตกต่างกัน ความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ มีค่า F ที่ 4.335 และค่า Sig ที่ .002 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ

8

เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของ
สุขาในขบวนรถไฟ แตกต่างกัน **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ
ระยะเวลาการให้บริการ พบว่า มีค่า F ที่ 17.822 และค่า
Sig ที่ .009 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน
ต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูล
เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ แตกต่างกัน **ด้าน**
บุคลากรที่ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการ
ให้บริการอย่างสุภาพ มีค่า F ที่ 43.223 และค่า Sig ที่ .001
ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความ
คิดเห็นด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ
อย่างสุภาพ แตกต่างกัน ความรู้ความสามารถในการ
ให้บริการ มีค่า F ที่ 19.163 และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น
ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น
ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ แตกต่างกัน **ด้าน**
เวลาในการเดินทาง ความตรงต่อเวลาของการเดินทาง

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนตัวแต่ละข้อที่มี
จำนวนมากที่สุด ได้แก่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวนอายุ
21-40 ปี การศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี ด้านอาชีพคือ
พนักงานเอกชน สำหรับด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-
20,000 บาท ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่คือ
5,001-10,000 บาท ผลสรุปเกี่ยวกับการให้บริการรถไฟแห่ง
ประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ กรณีศึกษา (กรุงเทพ-หัวหิน) แบ่ง
ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ **ด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ** ความ
ทันสมัยของสถานี ความสะอาดของสถานี ความสะอาดของ
สุขาในบริเวณสถานี ความสะอาดของขบวนรถไฟ ความ
สะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ
ระยะเวลาการให้บริการ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ความ
เต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและ
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ
คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ **ด้านเวลาในการ**
เดินทาง ความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทาง และ
ความตรงต่อเวลาของการเดินทาง **ด้านความปลอดภัย** ความ

พบว่า มีค่า F ที่ 3.551 และค่า Sig ที่ .007 ดังนั้น ผู้ใช้บริการ
ที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความ
ตรงต่อเวลาของการเดินทาง แตกต่างกัน ความเหมาะสม
ของระยะเวลาการเดินทาง พบว่า มีค่า F ที่ 5.654 และค่า
Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน
ต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของระยะเวลา
การเดินทาง แตกต่างกัน **ด้านความปลอดภัย** ความ
ปลอดภัยในบริเวณสถานี มีค่า F ที่ 41.844 และค่า Sig ที่
.000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มี
ความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในบริเวณสถานี แตกต่างกัน
ความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง มีค่า F ที่ 51.857
และค่า Sig ที่ .000 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ
เดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในระหว่าง
การเดินทาง แตกต่างกัน

ปลอดภัยในบริเวณสถานี และ ความปลอดภัยในระหว่าง
การเดินทาง ทั้งหมดมีความพึงพอใจปานกลาง ผลการ
เปรียบเทียบปัจจัยบุคคล กับการให้บริการฯ พบว่า เพศที่
ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมที่แตกต่างกัน ยกเว้น หัว
ข้อความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ด้านอายุ รายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับ
ความคิดเห็นต่างกัน ในหัวข้อ ความสะอาดของสถานี ขบวน
รถไฟ สุขาในขบวนรถไฟ ความเหมาะสมของระยะเวลา
เดินทาง อาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน
ยกเว้น หัวข้อความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการร่วมทุนกับภาคเอกชน และ เปิด
โอกาสให้เอกชนมารับเหมาช่วง (Outsourcing) เช่น ด้าน
การทำความสะอาด สถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ห้องสุขา ภูมิ
ทัศน์โดยรอบ อีกทั้งนโยบายเชิงรุกในด้านการพัฒนา
เนื่องจากประเทศไทยได้เข้าร่วมการเป็นสมาชิกประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ และธนเดช ขำสมุทร.(2555). ปัจจัยที่
มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้
โดยสาร สายกรุงเทพฯ-พัทยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัย
สมรภูมิ. บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการ
ธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
ศิลปกร.

ฐานุตตรา จันทระเกตุ.(2554). เรื่องความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์
โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ
สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี. บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์, แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐ
ประศาสนศาสตร์. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม, 2559

จาก http://www.drmanage.com/images/pulldown_1253

695845/Chapter_5.pdf

ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล
ทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ:
บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นฤชา เซาว์นดี. (2549). ความคิดเห็นด้านการบริการของ
การรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณีเส้นทาง
สายตะวันออก (กรุงเทพฯ- อรัญประเทศ).
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐ
กิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปณิตตา ศิริวัฒน์. (2551). เรื่องคุณภาพการให้บริการของ
รถยนต์โดยสารประจำทางเทศบาลนครเชียงใหม่.

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหาร
การพัฒนา, สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

พิมล เมฆสวัสดิ์.(2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนัก
หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุรพล นิ่มนวล และคณะ, (2555). พฤติกรรมและความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายมหาชัย –วงเวียน
ใหญ่.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สยามธุรกิจ. (2007). โลจิสติกส์กับการบริการลูกค้า.

ค้นเมื่อ มีนาคม 21, 2559, จาก

<http://www.siamturakij.com/home/news>

/display_news.php?news_id=1674

Corral, S., & Brewerton, A. (1999). **The Needs Professional's Handbook : Your Guide to Information Service Management**. London : Library Association.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management The Millennium Edition**. New Jersey : Prentice Hall International.