

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็ว
ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

CUSTOMERS' SATISFACTIONS OF THE EXPRESS TRAINS
AND RAPID TRAINS OF THE STATE RAILWAYS OF THAILAND



วิเชียร นवलสำลี
WICHIEEN NUALSAMLEE

พ.
Q5599
2548

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....60239
วัน,เดือน,ปี...27 ส.ย. 2549

b. 11502319.....
i.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ.2548

ISBN 974-15-1652-5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**CUSTOMERS' SATISFACTIONS OF THE EXPRESS TRAINS
AND RAPID TRAINS OF THE STATE RAILWAYS OF THAILAND**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL ADMINISTRATION
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOGY LADKRABANG**

2005

ISBN 974-15-1652-5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2005

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและ
ขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย

นักศึกษา

นายวิเชียร นवलคำถิ

รหัสประจำตัว

44064106

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การบริหารอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2548

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.ณรงค์ พิมสาร

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเส้นทางรถไฟ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 1,115 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้นำสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้ F – test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ ด้านขบวนรถโดยสาร ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ และด้านรถเสบียงอาหาร ตามลำดับ

2. ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน และเป็นรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า

1. ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ สายใต้แตกต่างกับสายเหนือ

2. ด้านขบวนรถโดยสาร สายใต้แตกต่างกับสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ด้านรถเสียบียงอาหาร สายใต้แตกต่างกับสายตะวันออกเฉียงเหนือ

4. ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ สายใต้แตกต่างกับสายตะวันออกเฉียงเหนือ

รวมทุกด้าน สายใต้แตกต่างกับสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา **II** ต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis title	Customers' Satisfactions of the Express Trains and Rapid Trains of the State Railways of Thailand
Student	Mr. Wichien Nualsamlee
Student ID.	44064106
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Administration
Year	2005
Thesis Advisor	Dr. Narong Pimsarn
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr. Naovaratana Vilaichone

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compare customers' satisfaction of the Express Trains and Rapid Trains of the State Railways of Thailand on the Southern, Northern and the Northeastern lines. Sample were 1115 customers. Questionnaire with 5 rating scales were used for data collection. The data were analysed with percentage, mean, Standard Deviation and F-test. The research findings were as following :

1. Customers of the Express Trains and Rapid Trains were satisfied as a whole was at moderate level as well as each aspect. Means of each aspect were put in order from the highest to lest namely : General services of the carriage staff ; the carriages ; services at the railway station ; and the restaurant on the carriages.

2. Customers of the Express Trains and rapid Trains in the Southern , Northern and the Northeastern lines were statistical significant different satisfaction in 4 aspects as a whole at .05 level.

Considering the pairs of each aspect, They were found that :

1. Services at the railway stations, the satisfaction of customers of the Southern line were different from the Northern line.

2. The carriages, the satisfaction of customers of the Southern line were different from the Northern and the Northeastern lines.

3. The restaurant on the carriages, the satisfaction of the customers of the Southern line were different from the Northern and the Northeastern lines.

4. General services of the carriage staff, the satisfactions of customers of the Southern line were different from the Northern and the Northeastern lines.

Shortly, the satisfactions of the customers of the Southern lines in all aspects were different from the Northern and the Northeastern lines.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยความอนุเคราะห์จาก ดร.ณรงค์ พิมสาร อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และ ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งท่านได้กรุณาช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ให้กำลังใจ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนจบ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบันที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนข้อคิดต่าง ๆ อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และเป็นแนวทางในการจัดทำวิทยานิพนธ์จนประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นแนวทางในการจัดทำนิพนธ์จนประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ ครอบครัวทุกคน ผู้เป็นที่เคารพรักยิ่ง รวมทั้งพี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคน ที่ให้ความรัก ให้กำลังใจให้การสนับสนุน และช่วยเหลือทุกด้านตลอดมา

ขอขอบคุณ เพื่อนร่วมรุ่น เพื่อนรุ่นพี่ และเพื่อนรุ่นน้อง รวมทั้งเพื่อน ๆ ทุกคนตลอดจนผู้ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่เป็นผลจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบให้คุณพ่อคุณแม่ ครู – อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านเพื่อเป็นกตัญญูทเวทิตาบูชา ด้วยความเคารพอย่างสูงยิ่ง

วิเชียร นवलคำลี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	IX
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ประวัติความเป็นมาของการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	9
2.2 การขนส่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	10
2.2.1 ขอบข่ายเส้นทางการให้บริการ.....	10
2.2.2 ลักษณะการให้บริการ.....	11
2.2.3 โครงการขยายเครือข่ายทางรถไฟ.....	12
2.2.4 โครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟชานเมือง.....	12
2.2.5 โครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟสายชายฝั่งทะเลตะวันออก.....	13
2.2.6 ลำดับเหตุผลความสำคัญในการเลือกใช้บริการรถไฟของผู้โดยสาร.....	15
2.3 ความพึงพอใจ.....	16
2.3.1 ความหมายและแนวคิดของความพึงพอใจ.....	16
2.3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	16

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 การบริการ.....	17
2.4.1 ความหมายของการบริการ.....	17
2.4.2 ลักษณะของการบริการ.....	18
2.4.3 ความพิเศษของงานบริการ.....	19
2.4.4 คุณภาพการบริการ.....	20
2.4.5 การประเมินคุณภาพการบริการ.....	22
2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของ การรถไฟแห่งประเทศไทย.....	23
2.5.1 ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ.....	24
2.5.2 ด้านขบวนรถโดยสาร.....	26
2.5.3 ด้านรถเสบียงอาหาร.....	27
2.5.4 ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ.....	29
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วน และขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ.....	44

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและ ขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 สาย.....	49
ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็ว ของการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	52
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	55
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	55
5.2 สมมติฐานของการวิจัย.....	55
5.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
5.7 สรุปผลการวิจัย.....	57
5.8 อภิปรายผล.....	59
5.9 ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก ตารางเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ.....	73
ภาคผนวก ข ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	86
ภาคผนวก ค หนังสือราชการ.....	88
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวน รถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	97
ประวัติผู้เขียน.....	104

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวม 4 ด้าน และรายด้าน44
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ45
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านขบวนรถโดยสาร46
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านรถเสบียงอาหาร47
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ48
4.6	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 สาย.....49
4.7	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน เป็นรายคู่ จำแนกเป็นรายด้าน50
4.8	แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา.....52
ก1	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ จำแนกเป็นรายข้อ.....74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ก2	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ เป็นรายคู่ จำแนกเป็นรายข้อ.....76
ก3	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านขบวนรถโดยสารจำแนกเป็นรายข้อ.....77
ก4	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านขบวนรถโดยสาร เป็นรายคู่ จำแนกเป็นรายข้อ.....79
ก5	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านรถเสบียงอาหาร จำแนกเป็นรายข้อ.....81
ก6	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านรถเสบียงอาหาร เป็นรายคู่ จำแนกเป็นรายข้อ.....83
ก7	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ จำแนกเป็นรายข้อ.....84
ก8	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านการให้บริการของ พนักงานประจำขบวนรถไฟ เป็นรายคู่ จำแนกเป็นรายข้อ.....85

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 โครงสร้างการบริหารงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย.....14



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา **XI** ต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคมนาคมขนส่ง เป็นกิจกรรมสำคัญทางเศรษฐกิจที่เติบโตและพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ อีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับคนในสังคมในการติดต่อไปมาหาสู่กัน การท่องเที่ยว การเดินทางในชีวิตประจำวัน สนับสนุนการเคลื่อนย้ายสินค้าผู้กระบวนการผลิต การตลาดและผู้บริโภคทั้งการขนส่งทางบก ทางน้ำและทางอากาศซึ่งการรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานหนึ่งให้บริการด้านการคมนาคมขนส่งทางบกมากกว่า 100 ปี

การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เป็นระบบการขนส่งมวลชน (Mass Transportation) ที่จะสามารถช่วยผ่อนคลายปัญหาด้านการขนส่งและการคมนาคมที่มีอยู่มากมายหลายประการ รวมทั้งปัญหาด้านการจราจร เป็นส่วนหนึ่งของภาคการคมนาคมขนส่งที่มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยมีหลายวัตถุประสงค์ (Multi Objective Organization) ตามพระราชบัญญัติก่อตั้งการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ.2494 มาตรา 6 กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกิจการรถไฟว่า "ดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการรถไฟเพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน และดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับการขนส่งของรถไฟและธุรกิจอื่น ซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการรถไฟ" อันเป็นภารกิจขององค์กร (Mission) เพื่อประโยชน์แห่งรัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงของรัฐ และขยายเครือข่ายทางรถไฟเข้าสู่พื้นที่เศรษฐกิจเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาล เชื่อมพื้นที่เศรษฐกิจทั้งหลายเข้าด้วยกันด้วยระบบรถไฟที่ทันสมัย ขยายเครือข่าย เชื่อมความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อความเป็นผู้นำของรัฐในด้านต่าง ๆ ของภูมิภาคเอเชีย มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่แข็งแกร่งเป็นที่ยอมรับในสังคมโลก ในด้านของเพื่อประโยชน์แห่งประชาชน มีเป้าหมายในการจัดบริการเพื่อส่งเสริมความอยู่ดีกินดีของประชาชน จัดระบบขนส่งทางรถไฟที่สะดวกสบาย ประหยัดและ ทันสมัย ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ในเชิงบูรณาการต่อภาพรวมเพราะการขนส่งระบบรางจะสามารถลดปัญหาของการจราจร ลดปัญหาสภาพแวดล้อม เพิ่มคุณภาพชีวิต และที่สำคัญคือประหยัดพลังงาน

เพื่อเป็นการช่วยลดปริมาณการใช้พลังงานของประเทศ การรถไฟได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า " การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรชั้นนำในการบริการผู้โดยสาร และขนส่งสินค้าทางบกในประเทศไทย " และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ดังกล่าว การรถไฟแห่งประเทศไทย จึงได้มีนโยบายในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการตามแนวทางการบริการจัดการยุคใหม่ (วารสารรถไฟสัมพันธ์ 2547 : 7-8) ซึ่งในแต่ละวันนั้นจะมีประชาชนมาติดต่อขอใช้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการเป็นจำนวนมากทุกระดับชนชั้นตั้งแต่ผู้ด้อยโอกาส คนยากคนจน ผู้มีรายได้น้อย ผู้มีฐานะปานกลาง จนถึงผู้มีรายได้มาก ต่างก็มีความคาดหวังที่ แตกต่างกันไป ถูกใจบ้างไม่ถูกใจบ้าง ผู้ที่ได้รับความพึงพอใจก็กล่าวชม ผู้ที่ไม่พึงพอใจก็ให้คำเสนอแนะ บางครั้งก็ดำเนินคดีขึ้นรูปของการตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และ จดหมายร้องเรียน ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ ได้แก่ การให้บริการล่าช้า และไม่สะดวก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่มีธรรมาศยที่ดี ผู้มาใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน การประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจนและไม่ทั่วถึง บางครั้งมีการให้ข้อมูลผิดพลาดไม่ตรงประเด็น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความรับผิดชอบ ด้านอาคารสถานที่ ห้องสุขาไม่สะอาด ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ดูสวยงาม และ ตกแต่งปลูกต้นไม้ ไม้ดอกไม้ประดับ เพื่อให้เกิดความร่มรื่นขึ้นใจต่อผู้โดยสาร ด้านตัวรถโดยสาร และรถเสบียง น้ำประปาไม่พอใช้ คุณภาพของอาหารยังไม่ดี ขบวนการล่าช้าไม่ตรงต่อเวลา ปัญหาเหล่านี้ทำให้เกิดการร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้บริการบ่อยครั้ง (หนังสือแสดงความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการรถไฟ กองประชาสัมพันธ์ การรถไฟแห่งประเทศไทย ปี 2545 - 2546) จึงเป็นหน้าที่ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ให้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

การสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาติดต่อหน่วยงานราชการเพื่อมารับบริการ ถือได้ว่าเป็นงานที่หนักมากสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือกับทุกฝ่าย เพราะเป็นเสมือนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานหรือองค์กรในการเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นจากการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี ทั้งยังได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ รวมทั้งเกิดความพึงพอใจในหมู่ของประชาชนผู้เกี่ยวข้อง หากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่เป็นด้านบวก ประชาชนก็จะเกิดความเลื่อมใส ศรัทธา ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจพร้อมทั้งให้ความร่วมมือต่อองค์กรนั้น ๆ ในทางตรงกันข้าม หากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางลบ ประชาชนก็จะขาดความเชื่อถือและศรัทธา ในที่สุดก็จะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานนั้น

สิ่งที่จะช่วยให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ อย่างหนึ่งคือ การให้บริการอย่างเต็มใจ และเป็นมิตร นั่นคือ การสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อผู้มาติดต่อ โดยเริ่มปรับปรุงตนเองเพื่อนำมาซึ่งการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นจะก่อให้เกิดผลดี ดังที่ วนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2531 : 18) ได้สรุปความสำคัญของสัมพันธภาพไว้ว่า สัมพันธภาพของบุคคลเป็นผลต่อสัมพันธภาพของกลุ่ม มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคม หากแต่ละบุคคลในกลุ่ม มีความรักใคร่กัน สัมผัสความสามัคคี มีความผูกพันทางจิตใจโดยน้ำใสใจจริงแล้ว ก็จะทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน อันเป็นผลต่อการเน้นผลผลิตของกลุ่มด้วย สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อการอยู่ร่วมกันจะทำให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้ และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน หรือติดต่อกับผู้อื่น จะทำให้เกิดการสร้างผลผลิตเพราะนอกจากการที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยความสุข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แล้ว มนุษย์จะต้องมีกิจกรรมหรือมีการทำงานร่วมกัน ดังนั้นสัมพันธภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการที่ดีจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจในการใช้บริการให้กับผู้มาติดต่อ ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายตามความต้องการใช้บริการนั้น จะส่งผลโดยตรงต่อความเจริญก้าวหน้า และผลกำไรที่เกิดขึ้นกับการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตามบริการเป็นงานที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ที่ต้องการให้ผู้ทำหน้าที่บริการมีความเสียสละ อดทนและเข้มแข็งไม่เสียดเวลา ดังนั้น นอกจากความคาดหวังที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจแล้ว ตัวผู้ปฏิบัติเองควรมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ด้วยเพราะการทำงานด้วยความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นได้จากความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองอัน ได้แก่ ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกคนหนึ่งในสังคมที่ตนมีชีวิตอยู่ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ความต้องการขั้นสูงสุดคือความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเอง (พยุหศักดิ์ นามวรรณ. 2537 : 54) เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจก็จะประพฤติปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและดีกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งตรงกับแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg 1959 (อ้างใน สุวพัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 5) ที่เชื่อว่า ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ความพึงพอใจนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติ มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

การสร้าง ความพึงพอใจจึงมีความจำเป็นอย่างมากในการทำงาน เพราะจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรซึ่งเป็นหน่วยงานในด้านการให้บริการ ด้วยเหตุที่ การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินงานที่ยึดมั่นในปรัชญา การทำงานที่คำนึงถึงประโยชน์ที่เกื้อกูลกันของ 3 ฝ่าย ได้แก่ " องค์กรเจริญ สังคมได้ประโยชน์ ประเทศชาติมั่นคง และปัจเจกสำคัญเหนืออื่นใด คือ การได้รับการสนับสนุน เชื้อมั่น สรรพคุณ จากลูกค้าผู้ให้บริการ เพื่อรักษาระดับการสนับสนุนกิจการขององค์กรอย่างมั่นคงตลอดไป ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ประกอบการตัดสินใจ ในการกำหนดแนวทางและนโยบายทางด้านการบริหารงาน อันก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ให้บริการอย่างแท้จริง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย เนื่องจากขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วเป็นขบวนรถเชิงพาณิชย์ และเป็นขบวนรถชั้นดี มีความสามารถทำกำไรเลี้ยงตัวเองได้ และไม่มีเงินอุดหนุนจากรัฐบาล จำเป็นต้องอำนวยความสะดวกอย่างดีเลิศ เพื่อมิให้เพลิงพลั่วต่อผู้ให้บริการขนส่งด้านอื่น เพราะขณะนี้ทุกวินาที การรถไฟฯจะต้องแข่งขันด้านการตลาดขนส่ง เพื่อชักจูงใจให้คนที่มาใช้บริการ เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกต่อเนื่องกันไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ ด้านขบวนรถโดยสาร ด้านรถเสบียงอาหาร และด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และ สายตะวันออกเฉียงเหนือ

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ให้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ในเส้นทางรถไฟต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษารอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของศูนย์บริการวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2543 : (2) 63 - 64) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยสารรถไฟในปัจจุบันด้านต่าง ๆ คือ ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ ด้านขบวนรถโดยสาร ด้านรถเสบียงอาหาร ด้านพนักงานประจำขบวนรถไฟ และด้านการให้บริการในการเดินทาง นำมาปรับปรุงใหม่สรุปแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการผู้โดยสารรถไฟใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ
2. ด้านขบวนรถโดยสาร
3. ด้านรถเสบียงอาหาร
4. ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ ด้านขบวนรถโดยสาร ด้านรถเสบียงอาหาร ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร

ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวบรวมจากสถิติของผู้มาใช้บริการในขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี 2544 ถึงปี 2546 ประมาณประชากรได้จำนวนดังต่อไปนี้ (กองพาณิชย์โดยสาร ฝ่ายการพาณิชย์ การรถไฟแห่งประเทศไทย)

1. สายใต้ ประมาณประชากรได้จำนวน 4,659,616 คนต่อปี โดยเฉลี่ยได้เป็น 12,766 คนต่อวัน
2. สายเหนือ ประมาณประชากรได้จำนวน 3,771,431 คนต่อปี โดยเฉลี่ยได้เป็น 10,333 คนต่อวัน
3. สายตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณประชากรได้จำนวน 5,849,061 คนต่อปี โดยเฉลี่ยได้เป็น 16,025 คนต่อวัน

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie & Morgan โดยสุ่มจากผู้มาใช้บริการเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญเฉพาะผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. สายใต้ ประมาณประชากร โดยเฉลี่ย 12,766 คนต่อวัน กลุ่มตัวอย่าง 370 คน
2. สายเหนือ ประมาณประชากร โดยเฉลี่ย 10,333 คนต่อวัน กลุ่มตัวอย่าง 370 คน
3. สายตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณประชากร โดยเฉลี่ย 16,025 คนต่อวัน กลุ่มตัวอย่าง 375 คน

รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,115 คน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ได้แยกพิจารณาตัวแปรที่ทำการศึกษา ดังนี้ คือ

1.5.2.1 ตัวแปรต้น คือ ขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วจำแนกเป็น

1. เส้นทางรถไฟสายใต้
2. เส้นทางรถไฟสายเหนือ
3. เส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ
2. ด้านขบวนรถโดยสาร
3. ด้านรถเสบียงอาหาร
4. ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. ขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็ว หมายถึง ขบวนรถด่วนธรรมดา ขบวนรถด่วนพิเศษ ขบวนรถด่วนดีเซลรางปรับอากาศและขบวนรถเร็ว ซึ่งเป็นขบวนรถที่เป็นรายได้หลักของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เริ่มต้นไปและกลับจากสถานีกรุงเทพถึงสถานีปลายทางตามเส้นทาง 3 สายต่อไปนี้

- 1.1 สายใต้ มีสถานีปลายทางที่เป็นจุดเชื่อมต่อกับประเทศมาเลเซีย 2 สถานี คือ สถานีสุโขทัย และสถานีปางเบงช่าร์ กับมีทางสายแยกไปยังสถานีปลายทางที่จังหวัดตรังและจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็ววิ่งรับส่งผู้โดยสารเป็นประจำ
- 1.2 สายเหนือ มีสถานีปลายทางที่จังหวัดเชียงใหม่
- 1.3 สายตะวันออกเฉียงเหนือ มีเส้นทางสถานีปลายทางที่จังหวัดหนองคายและ สถานีปลายทางที่จังหวัดอุดรราชธานี

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็ว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความประทับใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการในเรื่องของความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีที่ การจัดป้ายที่มีความชัดเจน การบริการต่าง ๆ ความเพียงพอของจำนวนที่นั่ง ความสะอาด และความเพียงพอของห้องสุขา การให้บริการในการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้าหรือในวันเดินทาง การเปลี่ยนแปลงวันเดินทาง การคืนเงินค่าตั๋วโดยสาร การให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ผู้โดยสาร ความสุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่แก่ผู้โดยสารของพนักงานประจำสถานี

2.2 ด้านขบวนรถโดยสาร หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อความสะอาดภายนอก ภายในของผู้โดยสาร ความสะอาดความสะดวกสบายในการนั่ง ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องสุขา ความสะอาดและความเพียงพอของน้ำประปา ความเงียบภายในตู้โดยสาร ความเย็นภายในตู้โดยสารปรับ

อากาศ ความสะดวกสบายในการนอนในตู้รถนอน ความสะอาดของที่นั่งนอน เบาะนอน ผ้าปูที่นั่งนอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ประจำตู้รถโดยสาร

2.3 ด้านรถเสบียงอาหาร หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อความสะอาดของภาชนะ สำหรับใส่อาหารและเครื่องดื่ม ความสะอาด ความเป็นระเบียบภายในรถเสบียง การแต่งกาย กิริยามารยาท ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานรถเสบียง ความเพียงพอของที่นั่งรับประทานอาหารภายในรถเสบียง บรรยากาศภายในรถเสบียง รสชาติของอาหาร ราคาของอาหาร และปริมาณของอาหาร

2.4 ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ ต่อการแต่งกาย ความสุภาพ อ่อนโยน เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร การให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่ผู้โดยสาร การเดินตรวจ สอดส่องดูแล ด้านการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน ประจำขบวนรถไฟ มีการคัดเตือน ห้ามปราม ผู้ดื่มของมึนเมา ผู้ส่งเสียงดังรบกวน ผู้สูบบุหรี่ ไม่ให้รบกวนผู้โดยสารอื่น ตลอดถึงความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟในการเดินทาง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนั้นจึงได้ศึกษาจากวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวคิดทฤษฎี และได้นำเสนอเป็น 6 ตอน ดังนี้

2.1 ประวัติความเป็นมาของการรถไฟแห่งประเทศไทย

2.2 การขนส่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย

2.2.1 ขอบข่ายเส้นทางการให้บริการ

2.2.2 ลักษณะการให้บริการ

2.2.3 โครงการขยายเครือข่ายทางรถไฟ

2.2.4 โครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟชานเมือง

2.2.5 โครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟสายชายฝั่งทะเลตะวันออก

2.2.6 ลำดับเหตุผลความสำคัญในการเลือกใช้บริการรถไฟของผู้โดยสาร

2.3 ความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายและแนวคิดของความพึงพอใจ

2.3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

2.4 การบริการ

2.4.1 ความหมายของการบริการ

2.4.2 ลักษณะของการบริการ

2.4.3 ความพิเศษของงานบริการ

2.4.4 คุณภาพการบริการ

2.4.5 การประเมินคุณภาพการบริการ

2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย

2.5.1 ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ

2.5.2 ด้านขบวนรถโดยสาร

2.5.3 ด้านรถเสบียงอาหาร

2.5.4 ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 ประวัติความเป็นมาของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ในรัชสมัยแห่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งกรมรถไฟขึ้นอยู่ในสังกัดกระทรวงโยธาธิการ และเสด็จพระราชดำเนินมาทรงประกอบพระราชพิธีเปิดการเดินทางรถไฟสายแรก ระหว่างสถานีกรุงเทพถึงอยุธยา ระยะทาง 71 กิโลเมตร ในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2439 และก่อสร้างทางรถไฟต่อไปจนถึงนครราชสีมา หลังจากนั้นทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างทางและขยายกิจการรถไฟเพิ่มเติม ทั้งสายเหนือ สายใต้ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายตะวันออก ดำเนินกิจการเรื่อยมาจนถึง พ.ศ. 2494 ได้มีการพิจารณาจัดตั้งกิจการรถไฟเป็นเอกเทศโดยเสนอร่างพระราชบัญญัติกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 ต่อรัฐสภา และได้มีพระบรมราชโองการให้ตราเป็นพระราชบัญญัติขึ้นไว้ ตามประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา ฉบับลงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2494 พระราชบัญญัตินี้โอนมัติให้จัดตั้งองค์การรถไฟอิสระขึ้นเรียกว่า "การรถไฟแห่งประเทศไทย" โดยให้ออนกิจการของกรมรถไฟไปให้องค์การนี้ และคณะรัฐมนตรีได้แต่งตั้งคณะกรรมการรถไฟแห่งประเทศไทยขึ้นควบคุมดูแลกิจการขององค์การประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน และคณะกรรมการอีก 6 คน มีผู้ว่าการรถไฟฯ เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง และรัฐได้มอบเงินจำนวน 30 ล้านบาท ให้เป็นเงินสมทบทุนประเดิมของการรถไฟแห่งประเทศไทย และมี พลเอก จรูญ รัตนกุล เจริญฤทธิ์ เป็นผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2494 เป็นต้นมา (หนังสืออนุสรณ์ครบรอบ 50 ปี โรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ. 2534 : 13)

ปัจจุบัน การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยเมื่อพิจารณาถึงด้านกำลังคน มีเส้นทางเดินรถทุกสายรวมเป็นระยะทางทั้งสิ้น 4,041 กิโลเมตร สามารถให้บริการผู้โดยสารได้ทั้งสิ้นไม่ต่ำกว่า 51 ล้านคนต่อปี และให้บริการขนส่งสินค้าคิดเป็นน้ำหนักไม่ต่ำกว่า 8.7 ล้านตันต่อปี ในอดีตที่ผ่านมา รฟท. มีบทบาทสำคัญและสามารถตอบสนองความต้องการด้านการคมนาคมขนส่งของประเทศด้วยดีตลอดมา แต่การขยายตัวในการให้บริการคมนาคมขนส่งโดยวิธีอื่นอย่างรวดเร็วในปัจจุบันทำให้การคมนาคมขนส่งทางรถไฟต้องลดบทบาทความสำคัญลง ขณะเดียวกัน รฟท. ได้เผชิญกับปัญหาอันเนื่องมาจากความไม่ชัดเจนของนโยบายประกอบกับความล้มเหลวในการแยกความรับผิดชอบของการรถไฟฯ ออกจากความต้องการของรัฐที่ต้องการจัดหาบริการให้กับสังคม ก่อให้เกิดวงจรของการขาดทุน นำไปสู่การเพิ่มภาระหนี้สิน การดำเนินการซ่อมบำรุงต้องเลื่อนไป อายุเฉลี่ยของรถไฟเพิ่มขึ้น และยังส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน การกำหนดบทบาทในอนาคตของ รฟท. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการการขนส่งของประเทศ จะต้องวิเคราะห์ถึงอุปสรรคการขนส่งในอนาคต ภาคการขนส่งซึ่งเป็นที่มีความสำคัญภาคหนึ่งของเศรษฐกิจได้เจริญเติบโตไปในทิศทางเกี่ยวกับการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ สิ่งนี้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าเมื่อเศรษฐกิจของประเทศได้มีการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การพัฒนาเพิ่มมากขึ้น บทบาทของการขนส่งของภาครัฐก็มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ เช่นเดียวกัน ซึ่งยิ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการขนส่งของรัฐดังเช่น รถไฟ. อย่างไรก็ตาม การขยายบทบาทของ รถไฟ. จำเป็นต้องเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายด้านภายใต้สภาพของฐานะทางการเงินของ รถไฟ. ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญได้แก่ พันธะการให้บริการสาธารณะ รูปลักษณ์ขององค์การที่ต้องการ ความสามารถด้านเทคโนโลยี กลยุทธ์ทางธุรกิจ การลงทุนที่ต้องการ และภาระด้านหนี้สิน การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ก็เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน การจัดการ และการให้บริการที่มีคุณภาพ

2.2 การขนส่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย

การขนส่งระบบรางแม้ว่าจะเป็นการลงทุนที่ค่อนข้างสูง แต่สามารถช่วยในเรื่องการประหยัดพลังงานของประเทศ รวมถึงลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและลดผลกระทบต่อประชาชน ลดเงินตราที่ต้องเสียให้แก่ต่างประเทศสำหรับการนำเข้าพลังงาน ดังนั้นเราจึงต้องใช้พลังงานอย่างฉลาดและมีคุณค่า รู้จักประหยัดและใช้อย่างเหมาะสม ซึ่งในต่างประเทศจะให้ความสำคัญกับการคมนาคมขนส่งระบบราง อาทิ ประเทศญี่ปุ่นจะใช้รถไฟขบวนคนและใช้รถยนต์ขนส่งสิ่งของประเทศสหรัฐอเมริกาและอังกฤษใช้การคมนาคมโดยระบบรางมากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ แต่ประเทศไทยกลับมีสัดส่วนในการใช้รถไฟลดลงทุกปี ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง เร่งรัดผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการขนส่งให้มีการใช้ระบบรางและระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ มากขึ้น ซึ่งการขนส่งของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ขอบข่ายเส้นทางให้บริการ

เส้นทาง การขนส่ง โดยทางรถไฟมีจุดมุ่งเน้นที่สำคัญคือ เป็นการขนส่งเชื่อมต่อระหว่างกรุงเทพมหานครกับจังหวัดต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาคทุกภาคของประเทศไทย โดยมีจุดศูนย์กลางด้านการโดยสารอยู่ที่สถานีกรุงเทพฯ (หัวลำโพง) และจุดศูนย์กลางด้านการสินค้าอยู่ที่ท่าอากาศยานรับส่งสินค้าพหลโยธิน (ย่านบางซื่อ) สำหรับรายละเอียดของเส้นทางในแต่ละสายมี ดังนี้

สายเหนือ ความยาวของระยะทางรวม 751 กิโลเมตร มีสถานีเชียงใหม่เป็นสถานีปลายทาง จังหวัดสำคัญในเส้นทางนี้มีที่ตั้งของสถานีรถไฟ ได้แก่ ปทุมธานี อุทยา ลพบุรี นครสวรรค์ พิษณุโลก สวรรคโลก อุตรดิตถ์ แคนชัย ลำปาง และลำพูน เป็นต้น

สายตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งออกเป็น 2 เส้นทาง คือ

1. สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ความยาวของระยะทางรวม 624 กิโลเมตร มีสถานีหนองคายเป็นสถานีปลายทาง จังหวัดสำคัญในเส้นทางนี้มีที่ตั้งของสถานีรถไฟ ได้แก่ ขอนแก่น และอุดรธานี เป็นต้น

2. สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ความยาวของระยะทางรวม 575 กิโลเมตร มีสถานีอุบลราชธานีเป็นสถานีปลายทาง จังหวัดสำคัญในเส้นทางนี้มีที่ตั้งของสถานีรถไฟ ได้แก่ สระบุรี นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ เป็นต้น

สายตะวันออก แบ่งออกเป็น 2 เส้นทางเช่นกัน โดยมีจุดแยกอยู่ที่สถานีชุมทางฉะเชิงเทรา โดยเส้นทางแรกมุ่งหน้าไปยังชายแดนประเทศไทยด้านที่ติดกับประเทศกัมพูชา โดยมีสถานีอรัญประเทศเป็นสถานีปลายทางความยาวรวม 255 กิโลเมตร ส่วนอีกเส้นทางหนึ่งตัดผ่านแนวชายฝั่งทะเลตะวันออก โดยมีสถานีปลายทางที่สถานีสัตหีบ ความยาวของระยะทางรวม 184 กิโลเมตร จังหวัดและสถานีที่สำคัญในเส้นทางนี้มีที่ตั้งของสถานีรถไฟ ได้แก่ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ศรีราชา พัทยา ท่าเรือแหลมฉบัง มาบตาพุด ปรานีบุรี และสระแก้ว เป็นต้น

สายใต้ ความยาวของระยะทางรวม 1,143 กิโลเมตร โดยมีสถานีปลายทางที่เป็นจุดเชื่อมต่อกับประเทศมาเลเซีย 2 สถานี คือ สถานีสุโขทัย และสถานีปางดงบงกช จังหวัดสำคัญในเส้นทางนี้มีที่ตั้งของสถานีรถไฟ ได้แก่ นครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี เพชรบุรี หัวหิน ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช ตรัง พัทลุง หาดใหญ่ สงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เป็นต้น

2.2.2 ลักษณะการให้บริการ

การรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยประกอบธุรกิจหลักในด้านการขนส่ง ซึ่งสามารถแบ่งการขนส่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ

1. การขนส่งผู้โดยสาร เป็นการเดินขบวนรถโดยสารบริการประชาชน ในการเดินทางจากสถานีใดสถานีหนึ่งไปยังอีกสถานีหนึ่ง โดยคิดค่าโดยสารตามระยะทาง ประเภทของขบวนรถและชั้นโดยสารที่ผู้โดยสารใช้บริการ ซึ่งสามารถแยกประเภทของขบวนรถโดยสารที่เปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบันได้ดังนี้ คือ ขบวนรถด่วนพิเศษ ขบวนรถด่วน ขบวนรถเร็ว ขบวนรถธรรมดา ขบวนรถท้องถิ่น ขบวนรถชานเมือง ขบวนรถรวม ขบวนรถนำเที่ยว

ประเภทขบวนรถที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดนั้น สามารถแบ่งออกตามลักษณะที่สำคัญ ออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ

1.1 ขบวนรถเชิงพาณิชย์ ได้แก่ ขบวนรถด่วนพิเศษ ขบวนรถด่วน ขบวนรถเร็ว ซึ่งเป็นขบวนรถที่มีการคิดค่าโดยสารนอกเหนือจากค่าโดยสารตามชั้นโดยสาร และระยะทางที่เดินทางแล้ว จะต้องเก็บค่าธรรมเนียมขบวนรถเพิ่มอีกต่างหาก และสามารถจองตั๋วสำรองที่นั่งได้ ขบวนรถประเภทนี้จะเป็นขบวนรถชั้นดี เดินทางได้รวดเร็วใช้เวลาในการเดินทางน้อยกว่าขบวนรถทั่วไป โดยรถพ่วงส่วนใหญ่จะมีที่นั่งและนอน ชั้น 1, 2 และ 3 ปรับอากาศและไม่ปรับ

อากาศ วิ่งระยะทางไกลระหว่างกรุงเทพฯ กับสถานีปลายทางในแต่ละเส้นทางเป็นหลัก มีความสามารถในการทำกำไรเลี้ยงตัวเองได้และไม่มีเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

1.2 ขบวนรถเชิงสังคม ได้แก่ ขบวนรถธรรมดา ขบวนรถชานเมือง ขบวนรถท้องถิ่น และขบวนรถรวม ซึ่งเป็นขบวนรถที่ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมขบวนรถและไม่มีการตำรองที่นั่ง ต่่วงหน้า ขบวนรถประเภทนี้จะใช้รถฟ่วงเฉพาะรถนั่งชั้น 2 และชั้น 3 และส่วนใหญ่จะเป็นรถชั้น 3 ไม่ปรับอากาศวิ่งในระยะทางสั้น ๆ เช่น ขบวนรถชานเมือง หัวหมาก-กรุงเทพฯ หรือวิ่งเป็นขบวนรถท้องถิ่นระหว่างเมือง เช่น นครสวรรค์-ลำปาง เป็นต้น ขบวนรถนี้มีค่าโดยสารต่ำกว่าทุนและจำเป็นจะต้องได้รับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล

2. การให้บริการขนส่งสินค้า เป็นการขนส่งสินค้าโดยทางรถไฟ ซึ่งสามารถขนส่งได้ทั้งทางขบวนรถโดยสารและขบวนรถสินค้า โดยแบ่งการให้บริการออกเป็น 2 ประเภทหลักคือ

2.1 การขนส่งสินค้าแบบเหมาคัน เป็นการขนส่งสินค้าในลักษณะที่ผู้ส่งมีสินค้าปริมาณมาก และต้องการจะใช้ตู้รถสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่งเหมาทั้งตู้ เพื่อขนส่งสินค้าของตนโดยเฉพาะส่งจากสถานีหนึ่งไปอีกสถานีหนึ่งคิดค่าระวางตามน้ำหนัก ประเภทของสินค้า ระยะทาง และจะต้องฟ่วงส่งไปกับขบวนรถสินค้าเท่านั้น เช่น รถม้ำมัน รถคอนเทนเนอร์ เป็นต้น

2.2 การขนส่งสินค้าหีบห่อวัตถุ เป็นการขนส่งสินค้าในลักษณะที่ผู้ส่งมีสินค้าในลักษณะหีบห่อวัตถุจำนวนไม่มาก ซึ่งไม่สามารถจะขนส่งในแบบเหมาคันได้ เพราะราคาขนส่งจะไม่คุ้มค่า จึงอนุญาตให้ขนส่งในลักษณะนี้ได้ โดยคิดค่าระวางตามน้ำหนัก ปริมาตร และระยะทางที่ส่ง โดยสามารถขนส่งได้ทั้งขบวนรถโดยสารและขบวนรถสินค้า

2.2.3 โครงการขยายเครือข่ายทางรถไฟ

1. สายเด่นชัย - เชียงราย ระยะทาง 245 กิโลเมตร
2. สายสุราษฎร์ธานี - พังงา - ท่าแร่ ระยะทาง 163 กิโลเมตร
3. สายมาบตาพุด - ระยอง ระยะทาง 20 กิโลเมตร
4. สายระยอง - จันทบุรี - ตราด ระยะทาง 170 กิโลเมตร
5. สายบัวใหญ่ - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร - นครพนม ระยะทาง 170 กิโลเมตร
6. สายหนองคาย - เวียงจันทน์

2.2.4 โครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟชานเมือง

1. ช่วงบางซื่อ - ดลิ่งชัน ระยะทาง 14 กิโลเมตร
2. ช่วงรังสิต - ชุมทางบ้านภาชี ระยะทาง 61 กิโลเมตร
3. ช่วงดลิ่งชัน - นครปฐม ระยะทาง 42 กิโลเมตร
4. ช่วงบ้านภาชี - ลพบุรี ระยะทาง 43 กิโลเมตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร มีอยู่ภายใต้เงื่อนไขนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ช่วงชุมทางบ้านภาชี - มาบกะเบา ระยะทาง 44 กิโลเมตร

6. ช่วงหัวหมาก - ละเชิงเทรา ระยะทาง 45 กิโลเมตร

ปัจจุบันโครงการดังกล่าวข้างต้นได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และเปิดการเดินรถเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2.2.5 โครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟสายชายฝั่งทะเลตะวันออก

ช่วงศรีราชา - ละเชิงเทรา - คลองสิบเก้า - แก่งคอย เป็นการก่อสร้างทางรถไฟเชื่อมระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือและบริเวณพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อรองรับการขนส่งวัตถุดิบ และสินค้าส่งออกระหว่างแหล่งวัตถุดิบในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรือน้ำลึกที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกโดยจะสามารถลดระยะทางการขนส่งจากภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ประมาณ 10 และ 70 กิโลเมตร ตามลำดับ และใช้เป็นเส้นทาง By pass โดยไม่ต้องผ่านกรุงเทพมหานคร อันจะทำให้ลดปัญหาการจราจรติดขัด ณ บริเวณทางผ่านในเขตกรุงเทพมหานครอีกด้วย ซึ่งปัจจุบันเป็นทางเดี่ยวและอยู่ระหว่างดำเนินการเร่งรัดออกแบบก่อสร้างทางคู่ ประกาศเชิญชวนให้บริษัทเอกชนประกวดราคาก่อสร้างและเปิดการเดินรถทางคู่ต่อไป

การบริหารงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยกำหนดให้คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการรถไฟแห่งประเทศไทย ควบคุมดูแลกิจการขององค์การ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน และคณะกรรมการอีก 6 คน มีผู้ว่าการรถไฟฯ เป็นกรรมการโดยตำแหน่งมอบหมายนโยบายให้ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยนำไปปฏิบัติและติดตามผล โดยมีรองผู้ว่าการรถไฟฯ และผู้ช่วยผู้ว่าการรถไฟฯ กระจายอำนาจการบริหารไปยังฝ่ายและสำนักงานต่าง ๆ

2.2.6 ลำดับเหตุผลความสำคัญในการเลือกใช้บริการรถไฟ

ประชาชนผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางแตกต่างกันไป ส่วนใหญ่พบว่า จะไปเยี่ยมชมครอบครัว หรือญาติพี่น้องมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การไปทำงาน และการไปทำธุรกิจส่วนตัว ไปเรียนหนังสือ และไปท่องเที่ยว โดยผู้โดยสารได้ให้ลำดับเหตุผลความสำคัญในการเลือกใช้บริการรถไฟดังนี้ (สถาบันพัฒนานโยบาย และการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2541 : 5-20)

- 1) มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทาง
- 2) ราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น
- 3) สถานีขึ้น - ลง อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/จุดหมายปลายทาง
- 4) หลีกเลี่ยงการจราจรติดขัด
- 5) ตัวรถกว้างขวางสามารถเดินยึดเส้นยึดสายในตัวรถได้
- 6) มีตารางออกรถที่แน่นอน
- 7) ตารางเวลาการเดินทางเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการเดินทาง
- 8) นอนขณะเดินทาง ได้สบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น
- 9) มีความปลอดภัยจากการโจรกรรมทรัพย์สินในรถไฟ
- 10) ต้องการชมวิทิวทัศน์สองข้างทางรถไฟ
- 11) เดินทางถึงที่หมายไม่ช้ากว่าที่กำหนดไว้มากนัก
- 12) สามารถซื้ออาหารและเครื่องดื่มมาบริโภคขณะเดินทางได้สะดวก
- 13) ทำกิจกรรมนันทนาการกลุ่มได้สะดวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 ความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายและแนวคิดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ว่า “Satisfaction” กล่าวว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง (รองรัตน์ ประเสริฐสุข. 2534 : 21)

พิน คงพล (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด (2546 : 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการวิจัยผู้บริโภคซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญชิ้นหนึ่งของกระบวนการปรับปรุงต่อเนื่องในเรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า

Morse (1958) (อ้างใน จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี. 2543 : 6) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อบุคคลได้อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น และได้รับการสนองตอบเป็นผลสำเร็จตามความมุ่งหมายทั้งหมดหรือบางส่วน

2.3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับให้บริการ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด (2546 : 13) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้ามีผลดังนี้

1. ซื้อสินค้าหรือบริการอีก ซื้อซ้ำ อุดหนุนสินค้าอื่น
2. บอกคนอื่นต่อ ปากต่อปาก หรือพาคนมา
3. คบค้ายาวนาน

ปัจจัยหรือองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการเผชิญปัญหาในทางสร้างสรรค์และทางบวกเสมอ ดังนี้ (ดร.เป็รื่อง กิจรัตน์กร, เอกสารโรเนียว การสัมมนาบรรยายสรุปเทคนิคการประชุม. 2544)

1. ทักษะคติ (Attitudes) ทุกคนต้องมองปัญหาและการแก้ไขปัญหาด้วยทัศนคติที่ดีและทางบวก ปัญหาทุกอย่างสามารถแก้ไขได้ แต่อาจใช้เวลาบ้าง ถ้าทำได้แบบนี้จิตใจจะมีความเข้มแข็ง และสามารถเผชิญปัญหาได้ทุกรูปแบบ

2. ความเชื่อ (Beliefs) ทุกคนต้องมีความเชื่อซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และมีทัศนคติที่ดีในทางบวกด้วย ความเชื่อก็จะเป็นพลังที่สำคัญในการวินิจฉัยปัญหาได้ทุกรูปแบบ

3. ความมั่นใจ (Confidence) ทุกคนจะมีความมั่นใจและมั่นในอารมณ์ได้นั้น บุคคลนั้นควรมีทัศนคติและความเชื่อที่ถูกต้องเหมาะสม การแก้ปัญหาด้วยความมั่นใจและถูกต้องจะบังเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 การบริการ

2.4.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Services) หมายถึง สินค้าที่ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ แต่มีราคาซื้อขายกันได้ ตัวอย่างธุรกิจบริการ ได้แก่ โรงเรียน โรงแรม โรงพยาบาล โรงมหรสพ ธนาคาร ประกันภัย การขนส่ง การท่องเที่ยว ฯลฯ (Mini MBA in Health : 2534)

การบริการ หมายถึง การเอาใจใส่ การให้ความช่วยเหลือ การตอบสนองความต้องการของผู้อื่นด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี (มนัสวี ธาดาสิทธิ์ และคณะ. 2545 : 4) เป็นการกระทำใด ๆ ก็ตามที่บุคคลฝ่ายหนึ่งเสนอให้บุคคลอื่น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่มีตัวตน ไม่ได้เป็นกรรมสิทธิ์ของสิ่งใด ๆ และการบริการนี้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีตัวตนหรือไม่ก็ได้ (Kotler. 2000 : 28)

รัตนา แพ่งเกษร (2540 : 117) กล่าวว่า การบริการถือเป็นกิจกรรมที่สนองความต้องการของผู้ที่เรียกว่า ลูกค้า หรือผู้ซื้อให้ได้รับผลประโยชน์และได้รับความพอใจในรูปแบบต่าง ๆ ของธุรกิจ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการอาจมีลักษณะการให้บริการอย่างเฉียว แต่ไม่ได้เป็นเจ้าของสินค้า หรือผู้ให้บริการเป็นเจ้าของสินค้า เมื่อขายแล้วก็มีบริการภายหลัง หรือเป็นการซื้อบริการ โดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง

2.4.2 ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะไม่เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้นในการวางแผนการตลาดของธุรกิจบริการจะแตกต่างจากการวางแผนการตลาดสินค้าอื่น ๆ และการบริการเองก็ยังมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดของสินค้าอื่น ๆ ด้วยมาก ลักษณะเฉพาะของการบริการมีดังนี้ (มนัสวี ชาติสิทธิ์ และคณะ. 2545 : 4)

1. การบริการมีลักษณะเฉพาะที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) ผู้ซื้อไม่สามารถสัมผัสหรือมองเห็นการบริการ หรือทราบว่าจะได้รับการบริการในรูปแบบใดก่อนตกลงใจซื้อ การซื้อบริการจึงเป็นการซื้อด้วยความรู้สึก และความคาดหวัง การบริการสามารถสร้างความพอใจหรือไม่พอใจให้แก่ผู้ซื้อได้ ผู้ขายจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ เช่น สถานที่ที่จะให้บริการสวยงาม โอ่อ่า สะอาด บรรยากาศดี ด้านบุคลากรหรือพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่าจะสามารถให้บริการที่ดีได้ด้านอุปกรณ์ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นว่าจะให้การบริการด้วยความรวดเร็ว เป็นต้น ส่วนด้านราคา ธุรกิจบริการบางชนิด ใช้ราคาเป็นตัวกำหนดการบริการเพื่อจําแนกลูกค้าและสร้างความมั่นใจว่าในระดับราคาหนึ่ง ๆ จะได้รับการตามที่กำหนดไว้ และในส่วนเครื่องหมาย หรือตราของบริการที่สวยงาม ชัดเจน และสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขายรวมทั้งคำขวัญที่เชิญชวนให้มาใช้บริการด้วย

2. การบริการมีลักษณะเฉพาะที่ไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการ (ผู้ขาย) และผู้ให้บริการ (ผู้ซื้อ) เนื่องจากการให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน เป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ให้บริการในขณะนั้นที่ละราย และผู้ให้บริการที่มีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ จึงทำให้การขายกระทำได้ในปริมาณจำกัดและยังจำกัดในเรื่องของเวลาอีกด้วย จึงทำให้ต้องใช้ตัวแทน (Agent) มาเป็นสื่อกลาง เพื่อเพิ่มปริมาณการขาย

3. การบริการมีลักษณะเฉพาะที่ไม่เหมือนโดยทั่วกัน (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนมีรูปแบบเทคนิคและวิธีการเป็นของตนเอง อาจเหมือนหรือแตกต่างจากผู้ให้บริการคนอื่น จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการได้ว่ารูปแบบใดมีมาตรฐานดีที่สุด คุณภาพของการบริการอาจขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของผู้ให้บริการ และการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าด้วย ดังนั้น การวางแผนพัฒนาการบริการเพื่อให้ได้คุณภาพดีให้ลูกค้าได้รับความเสมอภาคและเท่าเทียมกันเป็นขั้นต่ำ และหากเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวังก็จะยังเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ

4. การบริการมีลักษณะเฉพาะที่ไม่สามารถเก็บสะสมได้ (Perishability) เนื่องจากการให้บริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้รอลูกค้าเหมือนสินค้าอื่น ๆ และความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีความไม่แน่นอน ความต้องการมีขึ้นลงตามฤดูกาลและปัจจัยอื่น ๆ ความต้องการที่ไม่แน่นอนนี้จะทำให้เกิดปัญหาไม่มีลูกค้า หรือให้บริการไม่ทันถ้ามีความต้องการพร้อมกันมากเกินไป จึงทำให้ต้องวางแผนการตลาดเพื่อกระจายและเพิ่มลูกค้าให้มาใช้บริการช่วงเวลาต่าง ๆ กัน เช่น การลดราคาโดยสาร ค่าห้องพักในช่วงฤดูฝนในราคาต่ำกว่าปกติ เป็นต้น

2.4.3 ความพิเศษของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะพิเศษ ดังนี้ (วรภัทร์ ภูเจริญ. 2543 : 13)

1. งานบริการแต่ละงานจะมีลักษณะแตกต่างกัน
2. งานบริการมีหลากหลายลักษณะ อาจเป็นเรื่องระหว่างบุคคลกับบุคคล เช่น ทัศนคติระหว่างบุคคลกับสินค้า เช่น ทัศนคติ การบริการบนเครื่องบิน การบริการในโรงพยาบาล หรือไม่มีการเกี่ยวข้องกับบุคคลเลย เช่น ตู้หยอดเหรียญต่าง ๆ เป็นต้น
3. คุณภาพในการบริการค่อนข้างเป็นนามธรรมไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้โดยง่ายเหมือนงานการผลิต ทำให้การวัดคุณภาพในการบริการยากลำบาก และผู้รับบริการมักจะเป็นผู้ประเมิน เช่นงานในโรงพยาบาลผู้ป่วยคือผู้รับบริการแต่จะให้ผู้รับบริการมาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพของแพทย์อย่างเดียวไม่ได้ จากการที่ผู้รับบริการขาดคุณสมบัติที่จะทำการประเมินเพราะไม่มีความรู้ในด้านการแพทย์มากพอที่จะประเมินฝีมือหรือศิลปะในการรักษาของแพทย์ได้ กรณีเช่นนี้ต้องให้บุคคลที่สามหรือแพทย์สภาเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมิน
4. หัวใจของการบริการอยู่ที่การควบคุมกระบวนการในงานผลิตทฤษฎีการควบคุมคุณภาพสามารถประยุกต์ใช้ได้โดยตรง แต่ธรรมชาติของการบริการนั้น ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพประยุกต์ใช้ได้ไม่หมด ใช้ได้แต่ส่วนปลีกย่อยเช่น การตรวจรับอุปกรณ์ต่าง ๆ ฯลฯ ดังนั้นกว่าจะรู้ว่างานบริการนั้นผิดพลาด เวลาที่ผ่านไปแล้ว ไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขใหม่ได้ ดังนั้นการควบคุมกระบวนการอย่างใกล้ชิดตั้งแต่ต้นจึงสำคัญที่สุด ต้องมีการดูแลเหล่าพนักงานผู้ให้บริการเพื่อให้กระบวนการบริการหรือการนำเสนอราบรื่น พื้นฐานหลักจึงอยู่ที่การฝึกอบรมพนักงาน และอยู่ที่ควบคุมจิตใจและทัศนคติของพนักงาน เพราะพนักงานมักจะอยู่คนเดียวหรือสองต่อสองกับผู้รับบริการเสมอ การที่พนักงานผู้นั้นจะแสดงอะไรออกมา กลไกแรก ควรมีจิตใจและทัศนคติที่ดีก่อน (Service mind) ตามมาด้วยกลไกที่สอง คือ ให้การบริการที่ถูกต้องตามที่ได้รับการอบรมมา และหากเกิดปัญหากับผู้รับบริการ กลไกแรกก็จะกลับมาช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ร้ายให้กลับเป็นดีได้ โดยส่วนมากพนักงานมักไม่ตระหนักในประเด็นนี้ แต่จะมีกลไกที่เข้าข้างตัวเองจนไม่สามารถแม้กระทั่งจะกล่าวคำขอโทษกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการก่อความเสียหายในระยะยาว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ในงานบริการต้องเน้นการทำงานเป็นทีม งานบริการจะต้องมีลักษณะของการประสานงานร่วมระหว่างหน่วยงาน (Cross Functional) เช่น ถ้าผู้รับบริการต่อว่าพนักงานผู้หนึ่ง ทั้ง ๆ ที่ความเป็นจริงเป็นความผิดของหน่วยงานอื่น แต่พนักงานผู้นั้นกลับแก้ตัวแทน การแก้ปัญหา ลักษณะนี้ผู้รับบริการจะไม่ให้อภัย เพราะความผิดคือความผิด เมื่อผิดแล้วย่อมถือว่าผิดทั้งองค์กร

สรุปได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการงานด้านบริการ คือ

1. ผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่คุ้นเคยกับหลักการบริการคุณภาพ
2. ผู้บริหารไม่เข้มงวดต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะเกรงว่าหากพนักงานเกลียดองค์กรแล้ว อาจทำลายองค์กรได้ทันทีโดยวิธีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ งานบริการจึงต้องอาศัยศิลปะในการบริหารอย่างสูง

2.4.4 คุณภาพการบริการ

กุศล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย (2539 : 33) กล่าวว่า คุณภาพการบริการของสถานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งซึ่งใจให้ผู้รับบริการมาใช้บริการ หรือกลับมาใช้บริการใหม่ ณ สถานบริการแห่งนั้นอีก

มนัสวี ธาดาสิทธิ์ และคณะ (2545 : 6) กล่าวว่าคุณภาพ หมายถึง การผลิตสินค้าให้ได้ตามข้อกำหนด (Specification) ที่ผู้ผลิตกำหนดขึ้น คุณภาพตามความหมายนี้ใช้ได้ดีในภาวะที่มีการผลิตน้อยกว่าความต้องการในตลาด ต่อมาเมื่อภาวะการแข่งขันรุนแรงขึ้น ผู้ผลิตมีมากในขณะที่ผู้บริโภคมีจำกัด ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแห่งการกระจายข่าวสารข้อมูล ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นและมีความต้องการหลากหลาย คำว่า คุณภาพ จึงมีความหมายรวมไปถึงสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ จึงมีการวิจัยตลาดหรือความต้องการของลูกค้าก่อนออกแบบผลิตภัณฑ์และเสนอบริการ ดังนั้น คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าเลือกซื้อหรือใช้บริการสินค้าหรือบริการมีคุณลักษณะที่ดีแต่ไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ถือว่าไม่ได้คุณภาพ

คุณภาพที่เกิดจากความต้องการของลูกค้า แบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านเทคนิค เช่น ลักษณะทางกายภาพ และความสามารถในการใช้งาน
2. ด้านจิตวิทยา เช่น ความสวยงาม การออกแบบ รสชาติ ยี่ห้อ
3. คุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับเวลา เช่น การบำรุงรักษา อายุการใช้งาน
4. ความผูกพันหลังการขาย เช่น การรับประกัน การบริการหลังการขาย
5. ด้านจิตใจ เช่น ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพอ่อนน้อม

Zeithaml (อ้างใน กัลยา คำรงค์ดี. 2544 : 12) กล่าวว่า คุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนต่างระหว่างความหวังหรือปรารถนาในคุณภาพการบริการกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการบริการที่ได้รับรู้ ผลการวิจัยของ Parasuraman et.al 1985 (อ้างในเรื่องเดียวกัน : หน้าเดียวกัน) ได้อธิบายรูปแบบของการบริการที่เกี่ยวกับการกำหนดคุณภาพและอุปสรรคที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก และสนทนากลุ่ม ได้เกณฑ์ 10 ประการในการกำหนด คุณภาพการบริการ และได้พัฒนาปรับปรุงใหม่ในปี 1988 โดยสรุปเป็น 5 หมวด มีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง บริการที่ให้เห็นจะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน ให้ความสะดวกสบายในรูปแบบที่สัมผัสได้ เช่น ลักษณะอาคาร สถานที่ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ มีที่จอดรถ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงพอ

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการได้ตามสัญญา และถูกต้อง แม่นยำ สม่ำเสมอ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการได้โดยทันที

4. ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ (Competence) แสดงออกถึงความใส่ใจ (Positive Regard) ได้แก่ การให้ความสำคัญให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเปิดเผยเป็นกันเอง ความมีอัธยาศัยเอื้อเฟื้ออาทรและมนุษยสัมพันธ์อันดีในการให้บริการ (Courtesy) ความสามารถทำให้ผู้รับบริการเชื่อถือและความรู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการ (Credibility and Security)

5. การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการ และต้องสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ การตัดสินใจผู้รับบริการว่าดี ไม่ดี โง่หรือฉลาด ไม่ใช่หน้าที่ของผู้ให้บริการ การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการประกอบไปด้วยการติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก (Access) ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understand and knowing customer)

นอกจากนี้ กุลธร ธนาพงศธร (อ้างใน ศศิวรรณ ศิลป์ประกอบ 2544 : 8) ได้กล่าวว่าการบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึงดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดขึ้นให้ นั้น จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มาตรฐานคุณภาพการบริการ (มนต์วี ชาติสิทธิ์ และคณะ. 2545 : 8) ได้แก่

1. ตรงตามเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามช่วงจังหวะเวลาที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการ และจะต้องบริการให้ตรงเวลาพอดีไม่ควรจะให้ลูกค้าต้องรอคอย

2. ตรงตามความต้องการ หมายถึง การพยายามทำความเข้าใจความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้า หรือผู้รับบริการ แล้วตอบสนองในทันที

3. แสดงความเอาใจใส่ หมายถึง ทุกจุดที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้สัมผัส ไม่ว่าจะป็นวัตถุหรือบริการ เขาจะรู้สึกได้ถึง การเอาใจใส่ที่ได้รับ

4. ความคงที่ของการบริการ หมายถึง การบริการทุกแผนกควรมีระดับคุณภาพที่ดีเหมือนกัน ตั้งแต่จุดแรกกระทั่งจุดสุดท้ายที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้สัมผัส เพราะพนักงานไม่ใช่เครื่องจักรที่สามารถปฏิบัติงานคงที่ตลอดเวลา แต่ละแผนกจึงจำเป็นต้องมีหัวหน้าพนักงานเพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด เพื่อควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานให้ได้จังหวะที่เหมาะสม

2.4.5 การประเมินคุณภาพการบริการ

Berry (อ้างใน กัลยา ดำรงศักดิ์. 2544 : 12) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพการบริการกระทำได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้าทางการผลิตที่สามารถตัดสินคุณภาพได้ทันทีที่ให้เห็นหรือได้ใช้ผลิตภัณฑ์ ผู้รับบริการแต่ละคนจะมีความคาดหวัง (Expectations) มีลำดับความสำคัญ (Priority) ของด้านต่าง ๆ ในบริการ รวมถึงมีประสบการณ์ (Experience) เกี่ยวกับการเคยได้รับบริการที่ต่างกัน จึงทำให้ผู้รับบริการ 2 คน ตัดสินการบริการอย่างเดียวกันว่ามีคุณภาพดีมาก ดีน้อย หรือไม่ดีต่างกันไปด้วย ด้วยเหตุนี้จึงมีการตั้งเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการเพื่อพยายามปรับให้เป็นมาตรฐานเดียวกันมากที่สุด ดังเช่น มาตรฐานการบริการของ Bopp (เรื่องเดียวกัน : หน้าเดียวกัน) ที่กำหนดเกณฑ์ไว้ 2 ประการคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. มาตรฐานเชิงเทคนิคหรือวิชาชีพ (Technical / Professional standard) เป็นมาตรฐานที่เกิดจากข้อตกลงหรือพันธะร่วมอันเป็นที่ยอมรับระหว่างหน่วยงาน องค์กร ถูกกำหนดไว้เป็นเกณฑ์ในการระบุว่าบริการนั้นมีคุณสมบัติ มีประสิทธิภาพตรงตามหลักการที่ตั้งไว้ประกอบด้วย

1.1 มาตรฐานเชิงโครงสร้าง (Structure standard) หมายถึง รูปแบบของระบบการจัดบริการ สถานที่ แนวทางการปฏิบัติงาน ฯลฯ

1.2 มาตรฐานเชิงกระบวนการ (Process standard) หมายถึง ลำดับขั้นตอนในการให้บริการเป็นไปตามกำหนด

1.3 มาตรฐานเชิงผลลัพธ์ (Outcome standard) หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ผลการรักษาพยาบาล เช่น อาการเจ็บป่วยที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังได้รับการรักษาพยาบาล

2. มาตรฐานเชิงการแสดงออก (Expressive standard) เป็นมาตรฐานที่ไม่สมควรจัดเป็นมาตรฐาน เนื่องจากได้มาจากการวัดการรับรู้ในการบริการของผู้รับบริการ (Perception) ดังนั้นมาตรฐานจะต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

ในการบริการทางวิชาชีพหลายด้าน เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ ตัวผู้รับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพเชิงเทคนิคหรือวิชาชีพได้ เนื่องจากไม่มีความรู้ในหลักวิชาและกระบวนการดำเนินการ แต่จะประเมินจากประสบการณ์และความรู้สึกในการบริการที่ได้รับว่าหากเป็นไปได้ตามที่ต้องการหรือคาดหวัง หรือเป็นที่น่าพอใจ การบริการครั้งนั้นก็ถือว่ามีความดี คุณภาพการบริการใด ๆ คือ คุณสมบัติของบริการนั้นที่สามารถสนองความพอใจหรือความจำเป็นของผู้รับบริการ แสดงว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้สำหรับติดตามและวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. ระบบการร้องเรียนและให้คำแนะนำ
2. การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ
3. การใช้ผู้รับบริการปลอมตรวจสอบพฤติกรรมการทำงานของคนในบริษัทเอง
4. การติดต่อกับผู้รับบริการที่เลิกใช้บริการเพื่อสอบถามเหตุผลที่ไม่พอใจ

2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้วิจัยขอนำเสนอหลักทฤษฎีและสภาพการของการให้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยตามหัวข้อต่อไปนี้ คือ

2.5.1 ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ

2.5.2 ด้านขบวนรถโดยสาร

2.5.3 ด้านรถเสบียงอาหาร

2.5.4 ด้านการให้บริการของพนักงานประจำบวรรถไฟ

2.5.1 ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ

การให้บริการที่สถานีรถไฟถือได้ว่าเป็นการสร้างความรู้สึกรับรองต่อการให้บริการเป็นด่านแรกในส่วนของการบริการ ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้บริการ ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งรถ แก้อื้อ ม้านั่ง ความชัดเจนของป้ายแสดงการให้บริการต่าง ๆ การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการ การซื้อตั๋วล่วงหน้า การซื้อตั๋วในวันเดินทาง การเปลี่ยนตัวหรือคืนตั๋ว ความเพียงพอและความสะอาดของห้องสุขา ความสุภาพอ่อนโยน ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ ความตั้งใจที่จะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันของพนักงานประจำสถานี

กัลยา ดำรงค์ศักดิ์ (2544 : 20) กล่าวว่า ความพอใจ (Satisfaction) ในความหมายทางจิตวิทยา คือ สภาวะของความรู้สึกยินดี พอใจ หรือ ชื่นชอบของบุคคล เป็นผลจากการประเมินในทางบวกต่อสถานการณ์ที่ได้ประสบมักเกิดรวมกับการบรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของคน หรือคือสภาพสุดท้ายของความรู้สึกที่เกิดรวมกับการได้บรรลุสำเร็จในสิ่งที่ประสงค์

Boyd (1998 : 157) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อประโยชน์แก่กิจการ 2 ประการ ซึ่งแต่ละบริษัทควรมีแบบมาตรฐานการวัดความพอใจของตนเอง คือ ทำให้ทราบสัญญาณบอกล่วงหน้าถึงปัญหาของกิจการ และสามารถใช้เป็นแนวทางการพัฒนาความสำเร็จในธุรกิจ

Millet (1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือบริการที่มีความยุติธรรม

2. เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็นคนใด

3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะ

ความจำเป็น รับผิดชอบ

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปยิ่งขึ้นไป

Reid & Gundlach 1975 (อ้างใน สุวิวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 34) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะต้องแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ 1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และ 2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและ คุณภาพของการบริการ

Prasuraman et.al. (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์. 2540 : 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ซึ่งประกอบด้วย

1. การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
2. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
3. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

นักวิชาการของไทย เช่น มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

...วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด 2546 : 24 ได้สรุปแนวทางมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการ ไว้ดังนี้

องค์กรต้องวินิจฉัย เก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมและมีประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพกับทั้งเพื่อประเมินสิ่งที่จะปรับปรุงต่อเนื่องของระบบบริหารคุณภาพที่สามารถทำได้ต้องรวมทั้งข้อมูลที่เกิดขึ้นจากผลของการเฝ้าติดตามและการตรวจวัดและจากแหล่งที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ การวิเคราะห์นี้จะให้ข่าวสารเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้า ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของบริการ คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการและสินค้า อันรวมถึงโอกาสในการปฏิบัติป้องกัน และผู้ส่งมอบ

ความหมายของความพึงพอใจต่อการบริการ ที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมทั้งหมดนี้พอที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง “ความรู้สึก ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต่อสถานที่ หน่วยงานที่ให้บริการ หลังจากที่ผู้รับบริการได้มีโอกาสเข้าไปใช้บริการนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่แตกต่างกัน และถือวาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการประเมินผลและวัดคุณภาพของการบริการนั้นด้วย”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพการให้บริการที่สถานีรถไฟ เส้นทางรถไฟได้ตัดผ่านจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศไทยรวม 46 จังหวัด มีสถานีรถไฟทั้งสิ้น 452 สถานี แต่ละสถานีจะมีนายสถานีรถไฟ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ มีพนักงานการเดินรถและคนคุมประแจเป็นผู้ได้บังคับบัญชา แต่งกายด้วย เครื่องแบบสีทึบตามข้อกำหนดของการรถไฟ ฯ มีหน้าที่บริการประชาชนผู้โดยสาร ดังนี้

1. จำหน่ายตั๋วโดยสารและตั๋วสัมภาระ ทั้งการซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า และการซื้อตั๋วรถโดยสารในวันเดินทาง การเปลี่ยนตั๋วโดยสารหรือการคืนตั๋วโดยสาร

2. การให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการ

3. ดูแลความสะอาดเรียบร้อยบริเวณสถานี และห้องสุขา

4. จัดหาที่นั่งรถ เก้าอี้นั่งให้เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร

สถานีรถไฟเป็นหน้าด่านแรกที่ต้องรักษาความสะอาดเรียบร้อยของสถานีเพื่อต้อนรับผู้ใช้บริการให้เป็นที่ชื่นชม ซึ่งพนักงานทุกท่านจะต้องมีความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการรักษาความสะอาดสถานที่ทำงานให้สะอาดสวยงาม น่าดูน่าชม เพื่อรักษาภาพลักษณ์ให้กับหน่วยงานซึ่ง จำเป็นต้องอำนวยความสะดวกอย่างดีเลิศ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งความสะอาดและมารยาทในการให้บริการตลอดเวลาซึ่งการรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดให้มีการประกวดและคัดเลือกมอบรางวัลให้กับพนักงานสถานีรถไฟที่ชนะการประกวดในด้านการรักษาความสะอาดเรียบร้อยบริเวณสถานีเป็นประจำทุกปี

2.5.2 ด้านขบวนรถโดยสาร

ด้านขบวนรถโดยสารถือได้ว่าเป็นการสร้างความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของความสะอาดทั้งภายนอกและภายในของตู้รถโดยสาร ความสะอาดความสะดวกสบายในการนั่ง นอน ความสะอาดของที่นอน เบาะนอน ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องสุขา ความเพียงพอและความสะอาดของน้ำประปา ความเงียบในตู้รถโดยสาร ความเย็นภายในตู้รถโดยสารปรับอากาศ เพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ

กุลธร ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ หลักความสะอาด หมายถึง บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป

Prasuraman. et.al. (อ่างใน ประสาน กระแสสินธุ์. 2540 : 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป

2. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ
4. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

สภาพการให้บริการด้านขบวนรถโดยสารของขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็ว ในขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วแต่ละขบวนจะพ่วงรถพ่วงโดยสารได้สูงสุดถึง 18 คัน มีที่นั่งและที่นอน ชั้น 1 ชั้น 2 และชั้น 3 ปรับอากาศและไม่ปรับอากาศ ซึ่งก่อนที่จะนำรถพ่วงโดยสารออกให้บริการผู้โดยสารรถพ่วงทุกคันจะต้องผ่านการตรวจสอบ บำรุงรักษาของพนักงานฝ่ายการช่างกล เพื่อให้อุปกรณ์ของขบวนรถต่าง ๆ มีความมั่นคงแข็งแรง ถูกต้องครบถ้วน มีความปลอดภัยสูงสุดในด้านความสะอาดทั้งภายนอกและภายในของรถพ่วงโดยสาร การรถไฟ ฯ ได้ว่าจ้างบริษัทผู้รับเหมาให้ดูแลทำความสะอาด ฉีดพ่นน้ำ ปิดกวดเชื้อด้วยเครื่องจักรอัตโนมัติให้สะอาดเรียบร้อย ก่อนที่จะนำรถพ่วงโดยสารออกใช้งานและมีพนักงานทำความสะอาดประจำขบวนรถรวมทั้งดูแลรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำ ห้องสุขา จัดให้มีน้ำประปาอย่างเพียงพอตลอดเวลา มีพนักงานรถนอนประจำรถพ่วงโดยสารทุกคันทำหน้าที่อำนวยความสะดวกที่นอนให้กับผู้โดยสาร ซึ่งผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ได้ผ่านการซักอบรีดทำความสะอาดเรียบร้อยแล้วเป็นอย่างดี

2.5.3 ด้านรถเสบียงอาหาร

ด้านเสบียงรถอาหารถือได้ว่าเป็นการสร้างความรู้สึกรับรองต่อการให้บริการในส่วนของความสะอาดของภาชนะสำหรับใส่อาหารและเครื่องดื่ม ความสะอาดความเป็นระเบียบภายในรถเสบียงและของส่วนเตรียมอาหาร คุณภาพของอาหาร ความเพียงพอของที่นั่งในรถเสบียงอาหาร บรรยากาศภายในรถเสบียงอาหาร ความสะอาดและกิริยามารยาทของพนักงานรถเสบียงอาหาร

Prasúrman. et.al. (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์. 2540 : 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมี การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Trangibility) ประกอบด้วย

1. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
2. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
3. การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

Penchansky and Thomas (อ้างใน นิลนิต เฟื่องพานิช. 2539 : 27) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า ต้องมีการเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง นอกจากนี้ยังต้องมีความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการข้อมูลที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

บุญสม มาร์ติน และคณะ (2533 : 54) ได้สรุปวิธีการปรุงอาหารว่าผู้ประกอบอาหารต้องระวังในเรื่องความสะอาด และคุณภาพของอาหาร รู้จักเลือกอาหารที่สด มีคุณภาพ และไม่เป็น

อันตราย หากขาดความระมัดระวังเชื้อโรคหรือสิ่งเป็นพิษอาจปะปนลงในอาหาร ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภคได้ การปรุงอาหารที่ถูกสุขลักษณะนั้นประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. ผู้ปรุง จะต้องปฏิบัติตามหลักสุขวิทยาส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด เช่น ห้ามใส่เสื้อ ไม่มีแขนหรือถอดเสื้อขณะปรุงอาหาร และอาบน้ำชำระร่างกายให้สะอาดก่อนเสมอ เมื่อมีอาการเจ็บป่วยควรรักษาร่างกายให้หายป่วยเสียก่อน และควรได้รับการตรวจร่างกายประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ขณะปรุงต้องไม่สูบบุหรี่ ไม่พูดคุย ไอ จาม หรือใช้มือเกาศีรษะในการปรุงอาหารแต่ครั้งนั้น ผู้ปรุงต้องพยายามหลีกเลี่ยงการใช้มือแตะต้องอาหารหรือภาชนะส่วนที่สัมผัสกับอาหาร นอกจากนี้ผู้ปรุงต้องมีความรู้เกี่ยวกับการเลือกใช้อาหาร การปรุง การเก็บอาหารอีก และต้องดูแลมิให้อาหารบูดเสีย หรือเกิดความสกปรกจากพวกแมลงและสัตว์นำโรค

2. อุปกรณ์ที่ใช้ในการปรุง เช่น มีด เขียง ตะหลิว กระทะ หม้อ เป็นต้น ก่อนนำมาใช้จะต้องล้างให้สะอาดถูกสุขลักษณะ ภายหลังใช้แล้วนำอุปกรณ์มาเก็บไว้อย่างถูกต้อง เขียงที่ใช้ควรมืออย่างน้อย 2 เขียง สำหรับอาหารดิบและอาหารสุกจะได้ไม่ใช้ร่วมกัน เพราะเชื้อโรคจากอาหารดิบอาจติดไปกับอาหารสุกได้ เขียงที่ใช้เสร็จแล้วต้องล้างให้สะอาด นอกจากนี้ควรป้องกันความสกปรกที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างปฏิบัติงาน หรือจากแมลงและสัตว์นำโรคอีกด้วย

3. อาหารที่จะใช้ปรุง ต้องเลือกแต่อาหารที่ดี สด สะอาด และปลอดภัย ผ่านการเก็บที่ถูกต้อง มีการเลือกใช้อาหารตามวันหมดอายุของอาหารหรือตามลำดับก่อนหลัง การปรุงต้องปรุงให้สุกและใช้เวลานานเพียงพอ เพื่อทำลายเชื้อโรคและตัวอ่อนของพยาธิ เช่น การใช้ความร้อน 100 องศาเซลเซียสนาน 5 นาที จะสามารถทำลายตัวอ่อนของพยาธิตัวดีในเนื้อวัว หรือเนื้อหมูได้ ส่วนอาหารที่ไม่แน่ใจว่าจะปลอดภัยต่อการบริโภคก็ควรทิ้งไป

4. สถานที่ปรุงอาหารหรือห้องครัว จะต้องออกแบบให้ถูกสุขลักษณะ ควรเป็นห้องต่างหากออกจากกิจการอื่น โดยเฉพาะพื้นห้องครัวควรลาดซีเมนต์ หรือถ้าเป็นพื้นไม้ต้องเรียบไม่มีร่องเพื่อสะดวกต่อการทำความสะอาด ห้องครัวต้องมีหน้าต่างหรือทางระบายอากาศให้มากพอ มีแสงสว่างและอากาศถ่ายเทได้สะดวก ควรมีมุ้งลวดกันแมลงหรือมีตู้เก็บอาหารที่มิดชิด มีถังหรือภาชนะเก็บขยะขนาดเหมาะสมและมีฝาปิด บริเวณห้องครัวต้องรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ

5. ผู้ปรุงอาหาร ผู้เสิร์ฟอาหารและผู้มีส่วนเกี่ยวกับการเสิร์ฟอาหารล้วนเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการที่จะทำให้อาหารสะอาดปลอดภัย หรือเกิดโรคและโทษต่อผู้บริโภคได้ ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสัมผัสอาหารดังกล่าว จะต้องรู้จักปฏิบัติตามที่ถูกสุขลักษณะ เพื่อป้องกันมิให้เชื้อโรคเป็นอาหาร หรือภาชนะอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปรุงและเสิร์ฟอาหารได้ โดยต้องรักษาร่างกายให้สะอาดอยู่เสมอ แต่งกายให้สะอาดผูกผ้ากันเปื้อนสีขาว ผู้ปรุงอาหารควรสวมหมวกด้วย ต้องล้างมือให้สะอาดก่อนเสิร์ฟอาหารหรือหยิบจับเครื่องใช้และภาชนะ การเสิร์ฟงาน ชาม จะต้องไม่ให้นิ้วมือสัมผัสกับส่วนของภาชนะที่จะถูกกับอาหาร ควรจับเฉพาะที่ขอบโดยใช้นิ้วหัวแม่มือและที่ขอบภาชนะ อีกสิ่งนี้ควรระวังที่ก้นจาน การเสิร์ฟช้อน ส้อม และตะเกียบให้จับเฉพาะทางค้ำเท่านั้น

การเสิร์ฟแก้ว ต้องจับต่าจากกึ่งกลางแก้วลงมา อย่าให้นิ้วมือสัมผัสปากแก้ว ด้านเสิร์ฟแก้วหลายให้ ให้ใช้ถาดช่วย การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาหารหรือเครื่องดื่มชนิดร้อนควร ใช้จานรองช่วยเสิร์ฟ เพื่อป้องกันไม่ให้นิ้วหัวแม่มือสัมผัส หรือจุ่มลงในอาหาร พวกภาชนะที่ใส่อาหารต้องไม่วางซ้อนกัน เพราะก้นภาชนะตอนบนจะทำให้อาหารในจานล่างสกปรกได้ การชิมอาหาร ควรจะมีช้อนชิมต่างหาก และใช้ชิมอาหารเฉพาะในแต่ละครั้งเท่านั้น ไม่ใช่ซ้ำกัน และห้ามใช้นิ้วมือแตะอาหารเพื่อชิม

สภาพการให้บริการด้านรถเสียบียงอาหาร รถเสียบียงอาหารเป็นผู้รถสำหรับประกอบอาหาร แลเป็นที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการได้นั่งรับประทานอาหารในขบวนหนึ่ง จะมีรถเสียบียงอาหารพ่วงไปด้วยจำนวน 1 คัน ซึ่งปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทยได้เปิดประมูลให้บริษัทเอกชนรับเป็นผู้ดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทย การบริการของพนักงานรถเสียบียงทั้งคุณภาพอาหารและราคาอาหารจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดตามมาตรฐานของการรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นหน้าที่ของเอกชนผู้ประมูลได้จะต้องสถานที่บริการให้สะอาดสวยงาม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งภายในรถเสียบียงและส่วนเตรียมอาหาร การบริการเสิร์ฟอาหารนอกจากบริการที่รถเสียบียงอาหารแล้ว ยังบริการเสิร์ฟอาหารให้ผู้โดยสารที่อยู่ในรถพ่วงโดยสารคันอื่นๆ ตลอดขบวนรถโดยสารด้วย ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่ขบวนรถออกจากสถานีต้นทางจนถึงเวลา 22.00 นาฬิกา จึงปิดบริการรถเสียบียงอาหาร และเวลาเช้าเริ่มเปิดบริการประมาณ 05.30 นาฬิกา จวบจนกระทั่งขบวนรถถึงปลายทาง

2.5.4 ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ

ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟถือได้ว่าเป็นการสร้างความรู้สึกรักพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของกิริยา มารยาท คำพูดจา ความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกาย ความขยันขันแข็ง ความรวดเร็ว เอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ การให้คำแนะนำ การใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ การตอบปัญหา การชี้แจงข้อสงสัยต่าง ๆ การให้บริการผู้โดยสารอย่างเท่าเทียมกัน ความปลอดภัยในการเดินทางจากการโจรกรรมทรัพย์สินร่างกายและชีวิต ความตรงต่อเวลาของขบวนรถ มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุระหว่างเดินทาง ถึงที่หมายปลายทางโดยสวัสดิภาพ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542 : 7-8) กล่าวว่า ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะ 7 ประการดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจใส่เรา โดยการเห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
2. ตอบสนองต่อความประสงค์หรือความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจและทันต่อความต้องการผู้ใช้บริการ
3. แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร
6. กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน และมีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่โอ้อวด
7. มีความกระตือรือร้นขณะบริการ และจะให้บริการมากกว่าที่คาด

หวังเสมอ

กุลธร ธนาพงศธร (2528) ได้กล่าวว่าการบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึง คือ หลักความเสมอภาค คือบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

สมิต สัจฉกร (2542 : 22-31) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการที่ดีไว้ว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ ดังนี้

1. คุณลักษณะ (trait) หมายถึง สิ่งที่ทำให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกลึกซึ้ง เป็นต้น คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- 1.1 มีจิตใ้รักงานบริการ
- 1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 1.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน
- 1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
- 1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการ
- 1.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี
- 1.8 มีจิตใ้มั่นคงไม่โลเล
- 1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.10 มีความช่างสังเกต
- 1.11 มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
- 1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

2. พฤติกรรม (behavior) หมายถึง การแสดงทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- 2.1 อัจฉริยะดี
- 2.2 มีมิตรไมตรี

2.3 เอาใจใส่ในงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.4 แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
- 2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
- 2.6 วาจาสุภาพ
- 2.7 น้ำเสียงไพเราะ
- 2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี
- 2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา
- 2.10 กระตือรือร้น
- 2.11 มีวินัย
- 2.12 ซื่อสัตย์

Prasuraman et.al. (1954) (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์. 2540 : 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้อง มีความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

1. สามารถในการให้บริการ
2. สามารถในการสื่อสาร
3. สามารถในการให้ความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

Millet (1954) (อ้างใน สุวนิช ศีลาอ่อน. 2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

Granroos (อ้างใน พีรเพ็ญ หาญเบญจพงศ์. 2538 : 8) ได้กล่าวถึงลักษณะและองค์ประกอบของงานบริการสรุปได้ว่า งานบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ 1) เป็นที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน 2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ 3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ 4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีงานบริการประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ 1) คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี 2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้งานบริการนั้นเป็นอย่างดี 3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้ว่าการที่สร้างความพึงพอใจในงานบริการมีองค์ประกอบต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งการให้บริการด้านข้อมูลก็มีความสำคัญและจำเป็นเพราะจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ในการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มนัสวี ธาดาศีห์ และคณะ (2545 : 8) ได้กล่าวไว้ในเรื่องของมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ จะต้องตรงตามเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามช่วงจังหวะเวลาที่ลูกค้าหรือ ผู้รับบริการต้องการ และจะต้องบริการให้ตรงเวลาพอดีไม่ควรให้ลูกค้ารอคอย

Millet 1954 (อ้างใน สุวนิช สีลาอ่อน. 2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

สภาพด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ ในขบวนรถขบวนหนึ่ง ๆ จะมีพนักงานประจำขบวนรถไฟประกอบด้วย พนักงานขับรถ (พชร.) 1 คน ช่างเครื่อง 1 คน เป็นพนักงานขับรถจักร 1 ชุด ซึ่งถ้าขบวนรถวิ่งระยะทางไกลจะมีพนักงานขับรถ 2 ชุด ผลัดกันขับรถ แต่งกายด้วยเครื่องแบบสีกรมท่าตามข้อกำหนดของการรถไฟ ฯ มีพนักงานรักษารถ (พชร.) 1-2 คน มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลรักษารถ มีพนักงานห้ามล้อ (พหนล.) 4-5 คน มีหน้าที่ตรวจตัวโดยสารอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร แต่งกายด้วยเครื่องแบบสีทากี้ตามข้อกำหนดของการรถไฟ ฯ มีพนักงานรถนอนทำหน้าที่ปูที่นอนคันละ 1 คน แต่งกายเครื่องแบบเสื้อเชิ้ตสีขาว กางเกงสีกรมท่า มีพนักงานทำความสะอาด 2-3 คน และมีพนักงานตำรวจรถไฟในเครื่องแบบ 2-3 คน ดูแลรักษาความปลอดภัยจากการโจรกรรมทรัพย์สิน ชีวิตและร่างกาย ซึ่งจำนวนพนักงานดังกล่าวจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนรถพ่วงโดยสารที่พ่วงไปกับขบวนรถ ถ้ามากหรือน้อยก็จะเพิ่มหรือลดพนักงานลงตามส่วนให้พอเหมาะ พอดีกับจำนวนรถพ่วงโดยสาร ซึ่งพนักงานดังกล่าวนี้มีหน้าที่บริการแก่ผู้มาใช้บริการเช่น ให้คำแนะนำตอบปัญหา ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ให้บริการช่วยจัดพาไปยังที่นั่งหรือชี้ทางบอกที่นั่งให้ ให้บริการในการปูที่นอนและให้การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ พนักงานขับรถจักรตามกำหนดเวลาการเดินทาง ให้ขบวนรถตรงต่อเวลาถึงสถานที่หมายปลายทางโดยสวัสดิภาพ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ และด้านการประสานงานอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างศรัทธาต่อประชาชน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของฝ่ายปกครองอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการติดต่อ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจประชาชน

ชนพร ชุมวรรฐายี (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานีส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ประสาน กระแสสินธุ์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง พบว่า ในภาพรวมและรายด้านประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

พิมพ์ลิริ ณ เชียงใหม่ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการหน่วยผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเด็ก ในแต่ละหน่วยงานคือ หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และห้องยา ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถของการบริการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการมาก คือ ผู้มารับบริการมีความรู้สึกไม่พึงพอใจกับการรอคอย และเมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของทั้ง 3 หน่วยงานผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการคือ ระดับการศึกษา และการใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาล

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่า พฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงและยังการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงมากเท่าใด ก็ยังทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น การประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังการรับบริการปรากฏว่า อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การรับราชการ กับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ คือ อายุ ทัศนคติ และสถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนั้นแล้วยังมีการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพอใจมากเท่านั้น

สุรินทร์ ทิพย์เจริญ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านการควบคุมและจัดการจราจร ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการ และลักษณะความรุนแรงของคดีต่อประชาชน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการ ส่วนปัจจัยด้านอายุ และอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในบริการ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) พบว่า ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคคำ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อการให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการ และลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการ

วัลภา ชายหาด (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร สำหรับการศึกษาดังระดับความพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครในภาพรวมแล้ว ยังไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพอใจหรือไม่มีความพอใจในบริการเช่นกัน

สันติ วิริยะรังสฤษฏ์ (บทคัดย่อ) และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ (2534 : 185-192) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า

1. เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการและมีเครื่องบริการเงินด่วน ATM.

2. การใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านฝากเงิน รองลงมาคือ

ด้านสินเชื่อและด้านต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับ คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย

สุทธิ ปั้นมา (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาภาคพื้นฐ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมทุกด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ความสะดวก และระยะเวลาในการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

อารีย์ วิจารณ์ท์ (2537 : บทคัดย่อ อ่างใน กรองทอง นามวิเศษ, 2545 : 27) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ จำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่ำในเรื่องต้องคอยนาน ส่วนในหน่วยเวชระเบียนพบว่า พึงพอใจต่ำถึงปานกลาง ซึ่งพบว่าพึงพอใจต่ำในเรื่องของการรอทำบัตรนาน ที่นั่งไม่เพียงพอ คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน ส่วนในหน่วยห้องยา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจนถึงมาก

อัญชลี เหล่าชาติพงศ์ 2535 (อ่างใน สุวัฒน์ ไบเจริญ, 2540 : 37) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุขเนื่องจาก ศูนย์อยู่ใกล้บ้าน จึงสะดวก ประหยัดเวลาอีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการเห็นว่าแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ นอกจากนี้ การวิจัยดังกล่าวยังเป็นการศึกษาความเห็นในด้านการให้บริการอย่างกว้าง ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่ซับซ้อนสำหรับผู้ที่สนใจต่อไปในอนาคต ซึ่งจะเห็นได้จากการศึกษาความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขปรากฏว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการที่มีอยู่แล้วในขณะนี้เหมาะสมคืออยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ให้บริการพอใจกับการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการที่เสียในราคาถูก หรืออาจจะเป็นเพราะระดับการศึกษาที่ค่อนข้างต่ำ ทำให้ผู้บริการไม่กล้าออกความเห็น ยิ่งไปกว่านั้นนิสัยคนไทยมักจะเป็นคนเกรงใจผู้อื่น เมื่อได้รับบริการที่สะดวกพอสมควรจึงพอใจที่ได้รับเท่าที่ฝ่ายให้บริการเสนอมาให้

สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2541 : 5-67) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟ ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารรวมทุกสาย และทุกประเภทของขบวนรถมีแนวโน้มไปในทางที่ผู้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี อาทิ ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟ ทั้งพนักงานประจำสถานี และพนักงานบนรถไฟ (ร้อยละ 71.6) โดยเฉพาะด้านการแต่งกายที่สุภาพ (ร้อยละ 78.6) และมีความรับผิดชอบต่อนักที่ (ร้อยละ 75.9) ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋ว (ร้อยละ 74.1) และด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถไฟ (ร้อยละ 47.4)

ผลการสำรวจพบว่าผู้โดยสารรวมทุกสายและทุกประเภทของขบวนรถ มีแนวโน้มไปในทางที่เห็นว่าควรจะต้องปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 37.5) ความพอเพียงของที่นั่งและพัสดุในสถานี (ร้อยละ 47.5) ความสะอาดภายในตัวรถโดยสาร (ร้อยละ 57.0) ความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสาร (ร้อยละ 78.3) ความพอเพียงของน้ำประปา (ร้อยละ 41.3) ผู้ใช้บริการด้านรถเสบียงมีความเห็นว่าควรจะต้องปรับปรุงด้านราคาอาหาร (ร้อยละ 27.1)

ผลการสำรวจความคิดเห็นเห็นต่อแนวโน้มในการใช้บริการของ รฟท. ต่อไปในอนาคตในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟนั่งชั้นสาม พบว่าร้อยละ 71.7 จะยังคงใช้ต่อไปแม้ว่าการรถไฟจะปรับราคาสูงขึ้นเท่ากับอัตราค่าโดยสารของรถ บขส. ด้วยเหตุผลหลักคือการเดินทางโดยรถไฟสะดวกกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น

ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2543 : 7-1 - 7-3) ได้ศึกษาการสำรวจความพอใจของผู้ใช้บริการการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการมีระดับความพอใจในหลาย ๆ ปัจจัยอยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่าในปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัด (มีนัยสำคัญทางสถิติ) ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขาภายในตัวรถไฟและที่สถานีรถไฟ การปรับปรุงพัฒนาสถานี รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น การรักษาความปลอดภัยบริเวณสถานี และความสะดวกในการซื้อตั๋วและเปลี่ยนตั๋ว ส่วนปัจจัยที่ได้รับความพอใจในเกณฑ์ที่ต่ำลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ได้แก่ การบริการของพนักงานรถเสบียง และความมีกิริยามารยาทของพนักงานประจำขบวนรถไฟ

สำหรับปัจจัยที่ได้รับความพอใจสูงสุดในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ความสะดวกในการซื้อตั๋วล่วงหน้าและการปรับปรุงพัฒนาสถานี ส่วนปัจจัยที่ได้รับความพอใจต่ำสุด ได้แก่ ราคาและคุณภาพของอาหาร และความตรงต่อเวลาในการเดินทาง เหตุผลหลักที่ผู้โดยสารเลือกเดินทางโดยรถไฟ ได้แก่ ความปลอดภัยสูง ราคาไม่แพง และความสะดวกสบายในระหว่างเดินทาง เช่นเดียวกับผลการศึกษาในปี 2542 ในส่วนที่เกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับเมื่อเดินทางโดยรถไฟ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว และสัดส่วนของผู้ที่ยินดีจ่ายค่าโดยสารเพิ่มขึ้นเพื่อการบริการที่ดีขึ้นมีปริมาณน้อยกว่าผู้ที่ไม่ยินดีจ่ายเพิ่ม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าบริการที่ได้รับจากการโดยสารรถไฟดีกว่าการบริการที่ได้รับจากการโดยสารรถยนต์ทั้งชนิดปรับอากาศและไม่ปรับอากาศ สำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ ความสะอาดของห้องน้ำ และการเพิ่มจำนวนเที่ยวรถไฟในช่วงวันหยุดเทศกาล

เพื่อเพิ่มระดับความพอใจของผู้ที่ใช้บริการ การรถไฟแห่งประเทศไทยต้องปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในปัจจัยต่าง ๆ เช่น คุณภาพของอาหาร ความสะอาดเรียบร้อย กิริยามารยาทของพนักงาน ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการเดินทาง การพัฒนาระดับคุณภาพในการให้บริการบางอย่างของการรถไฟฯ สามารถดำเนินการได้ในทันที แต่สำหรับปัจจัยบางอย่าง เช่น ความเร็วและความตรงต่อเวลาในการเดินทาง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการรถไฟส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมาก ในการเพิ่มระดับความพอใจในส่วนนี้คงต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินงาน เช่น การเร่งสร้างระบบรถไฟรางคู่ให้ครอบคลุมทุกเส้นทาง การปรับปรุงสภาพทาง ตามโครงการ Track Rehabilitation การควบคุมทางข้ามที่ถนนตัดผ่าน การกั้นช่องทางวิ่งของรถไฟ และการนำหัวรถจักรที่ทันสมัยสามารถทำความเร็วได้มากขึ้นมาใช้ นอกจากนั้นแล้ว หากจะให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถยนต์โดยสารอยู่ในปัจจุบัน หันมาใช้บริการเดินทางโดยรถไฟให้มากยิ่งขึ้น จำเป็นต้องเร่งดำเนินการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการรถไฟฯ ให้มีความรวดเร็วในการเดินทาง ซึ่งได้แก่ การสร้างระบบรถไฟรางคู่ และการปรับปรุงสภาพทางรถไฟปัจจุบันให้มีความมั่นคง แข็งแรง สามารถวิ่งได้ความเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งการขยายโครงข่ายให้ครอบคลุมในทุกภูมิภาค เพื่ออำนวยความสะดวก ในการเดินทางสู่จุดหมายปลายทางอย่างทั่วถึง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ ด้านตัวรถโดยสาร ด้านรถเสบียงอาหาร และด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ ซึ่งได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวบรวมจากสถิติของผู้มาใช้บริการในขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี 2544 ถึงปี 2546 ประมาณประชากรได้จำนวนดังต่อไปนี้

1. สายใต้ ประมาณประชากรได้จำนวน 4,659,616 คนต่อปี โดยเฉลี่ยได้เป็น 12,766 คนต่อวัน
2. สายเหนือ ประมาณประชากรได้จำนวน 3,771,431 คนต่อปี โดยเฉลี่ยได้เป็น 10,333 คนต่อวัน
3. สายตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณประชากรได้จำนวน 5,849,061 คนต่อปี โดยเฉลี่ยได้เป็น 16,025 คนต่อวัน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie & Morgan โดยสุ่มจากผู้มาใช้บริการเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญเฉพาะผู้ให้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. สายใต้ ประมาณประชากรโดยเฉลี่ย 12,766 คนต่อวัน กลุ่มตัวอย่าง 370 คน
2. สายเหนือ ประมาณประชากรโดยเฉลี่ย 10,333 คนต่อวัน กลุ่มตัวอย่าง 370 คน
3. สายตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณประชากรโดยเฉลี่ย 16,025 คนต่อวัน

กลุ่มตัวอย่าง 375 คน

รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,115 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดให้เลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert - Scales ประกอบด้วย คำถามจำนวน 38 ข้อ จากเนื้อหาที่ถาม 4 ด้าน คือ

ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ	11	ข้อ
ด้านขบวนรถโดยสาร	10	ข้อ
ด้านรถเสบียงอาหาร	10	ข้อ
ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ	7	ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น นอกเหนือจากที่มีในแบบสอบถาม ตอนที่ 2)

3.2.1 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้คือ

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามตามวิธีของ Likert จากหนังสือเทคนิคการวิจัยทางการศึกษาของถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2536 : 8)

2. ศึกษาเอกสารงานวิจัยและแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษารายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสถาบันพัฒนา นโยบาย และการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2541 : 5-67)

2.2 ศึกษารายงานผลการสำรวจความพอใจของผู้ใช้บริการการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ 2543 โดยศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2543 : 69-70)

3. การสร้างแบบสอบถามฉบับร่างในการวิจัยครั้งนี้ เรียกว่า แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนออาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัยและผู้ควบคุมการวิจัยร่วม เพื่อตรวจสอบและแนะนำปรับปรุงแก้ไข

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม ประกอบด้วย การหาความเที่ยงตรง การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำ แบบสอบถามฉบับร่างไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วซึ่งมีจำนวน 38 ข้อ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา โดยผู้เชี่ยวชาญ รวม 5 ท่าน คือ

1.1 ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ อาจารย์ประจำภาควิชาคณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.2 นายยุทธนา ทัพเจริญ รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาและวางแผน
การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

1.3 ดร.กฤษ อนุรักษ์กมลกุล หัวหน้ากองวิศวกรรม 1 ฝ่ายโครงการพิเศษ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.4 นายภักดี ฝะอบแสง หัวหน้ากองพาณิชย์โดยสาร ฝ่ายการพาณิชย์ การรถไฟแห่งประเทศไทย
- 1.5 อาจารย์ศศิมา กานยะคามิน อาจารย์ 2 ระดับ 7 หัวหน้าแผนกวิชาสามัญ วิทยาลัยอาชีวศึกษาฉะเชิงเทรา

2. นำแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ ปรีกษาอาจารย์ผู้ควบคุม วิทยานิพนธ์ เพื่อร่วมพิจารณาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

3. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการ ขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (อ้างใน รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2535 : 80-81) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวม เท่ากับ .98 ซึ่งแยกเป็นราย ด้านได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .88 ด้านขบวนรถโดยสาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 ด้านรถเสบียงอาหาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 และด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87

จากค่าความเชื่อมั่นทั้งภาพรวมและแต่ละด้านข้างต้น มีค่าความเชื่อมั่นสูงกว่าที่กำหนดไว้ (Alpha = .80) ซึ่งสามารถนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลได้ต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ มาจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บข้อมูลต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามวิธีการต่อไปนี้

3.3.1 บันทึกเสนอขอให้งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึงผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย

3.3.2 ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยออกหนังสือเวียนให้ทราบทั่วกันเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของผู้ให้บริการ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ให้บริการ ขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังที่ได้กำหนดไว้

3.3.3 การส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำส่งด้วยตัวเองกับผู้ให้บริการ ขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย นำแบบสอบถามแจกให้กับผู้มาติดต่อใช้บริการ พร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

3.3.4 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละวันจนครบจำนวน โดยใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นประมาณ 1 เดือน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนทุกฉบับ
2. ผู้วิจัยได้นำคะแนนข้อมูลแต่ละกลุ่มมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 2.1 ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ
 - 2.2 ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย 4 ด้าน โดยวิธีวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ทั้งในภาพรวมเป็นรายด้าน และเป็นรายข้อ แล้วแปลผลตามเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 3. ตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมแบบสอบถามปลายเปิด โดยการหาค่าความถี่

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
 - 1.1 การวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยวิธีการของ Scheffe'
 - 1.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (อ้างใน รวีวรรณ ชินะตระกูล.2535 : 80-81)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่และค่าร้อยละ
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
 - 2.3 F- test

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางและบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 สาย

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ให้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถามในเส้นทางสายใต้ มีจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 สายเหนือมีจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 และสายตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1,115 คน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวม 4 ด้าน และรายด้าน

ด้าน	ผู้ใช้บริการ (n = 1,115)		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. การให้บริการที่สถานีรถไฟ	3.11	0.58	ปานกลาง	3
2. ขบวนรถโดยสาร	3.24	0.60	ปานกลาง	2
3. รถเสบียงอาหาร	3.03	0.57	ปานกลาง	4
4. การให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ	3.34	0.71	ปานกลาง	1
รวม	3.18	0.51	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ ($\bar{X}=3.34$) ด้านขบวนรถโดยสาร ($\bar{X}=3.24$) ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ ($\bar{X}=3.11$) และด้านรถเสบียงอาหาร ($\bar{X}=3.03$)

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของผู้ใช้ บริการ ขบวนการด่วนและขบวนการเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการให้บริการที่ สถานีรถไฟ

ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ	ผู้ใช้บริการ (n = 1,115)		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณสถานีรถไฟ	3.24	0.78	ปานกลาง	5
2. ความชัดเจนของป้ายแสดงต่าง ๆ	3.35	0.79	ปานกลาง	2
3. จำนวนที่นั่งรอบบริเวณสถานีรถไฟ	3.06	0.93	ปานกลาง	7
4. ความสะอาดของห้องสุขาบริเวณสถานีรถไฟ	2.56	0.97	ปานกลาง	11
5. จำนวนห้องสุขาบริเวณสถานีรถไฟ	2.60	0.94	ปานกลาง	10
6. การซื้อตั๋วล่วงหน้า	3.64	0.88	มาก	1
7. การซื้อตั๋วในวันเดินทาง	3.33	0.87	ปานกลาง	4
8. การเปลี่ยนแปลงวันเดินทางตั๋วโดยสาร	3.11	0.86	ปานกลาง	6
9. การขอคืนเงินค่าตั๋วโดยสาร	3.00	0.92	ปานกลาง	9
10. การให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ผู้ โดยสาร	3.02	0.94	ปานกลาง	8
11. ความสุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร ของพนักงานสถานี	3.34	0.86	ปานกลาง	3
รวม	3.11	0.58	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนการด่วนและขบวนการเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก ส่วนที่เหลืออีก 11 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ข้อแรก คือ ข้อ6 การซื้อตั๋วล่วงหน้า ($\bar{X}= 3.64$) ข้อ2 ความชัดเจนของป้ายแสดงต่าง ๆ ($\bar{X}= 3.35$) ข้อ11 ความสุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่ต่อผู้โดยสารของพนักงานสถานี ($\bar{X}= 3.34$) ข้อ7 การซื้อตั๋วในวันเดินทาง ($\bar{X}= 3.33$) และข้อ1 ความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณสถานีรถไฟ ($\bar{X}= 3.24$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของผู้ใช้บริการ ขบวนการด่วนและขบวนการเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านขบวนการโดยสาร

ด้านขบวนการโดยสาร	ผู้ให้บริการ (n = 1,115)		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ความสะอาดภายนอกของตู้รถโดยสาร	3.03	0.82	ปานกลาง	8
2. ความสะอาดภายในของตู้รถโดยสาร	3.22	0.88	ปานกลาง	6
3. ความสะอาดภายในการนั่ง	3.34	0.87	ปานกลาง	4
4. ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องสุขา	2.77	0.94	ปานกลาง	10
5. คุณภาพของน้ำประปา	3.00	0.86	ปานกลาง	9
6. ความเพียงพอของน้ำประปา	3.05	0.92	ปานกลาง	7
7. ความเงียบภายในตู้รถโดยสารปรับอากาศ	3.24	0.89	ปานกลาง	5
8. ความเย็นภายในตู้โดยสารปรับอากาศ	3.61	0.83	มาก	2
9. ความสะดวกในการนอน ในตู้รถนอน	3.61	0.80	มาก	1
10. ความสะอาดของที่นอน เบาะนอน ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม	3.59	0.82	ปานกลาง	3
รวม	3.24	0.60	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนการด่วนและขบวนการเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านขบวนการโดยสาร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก ส่วนที่เหลืออีก 8 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ข้อแรก คือ ข้อ9 ความสะดวกในการนอนในตู้รถนอน ($\bar{X}=3.61$) ข้อ8 ความเย็นภายในตู้โดยสารปรับอากาศ ($\bar{X}= 3.61$) ข้อ10 ความสะอาดของที่นอน เบาะนอน ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ($\bar{X}= 3.59$) ข้อ3 ความสะอาดภายในการนั่ง ($\bar{X}= 3.34$) และข้อ7 ความเงียบภายในตู้รถโดยสารปรับอากาศ ($\bar{X}= 3.24$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของผู้ใช้
บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านรถเสบียง
อาหาร

ด้านรถเสบียงอาหาร	ผู้ใช้บริการ (n = 1,115)		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ความสะอาดของภาชนะสำหรับใส่อาหารและ เครื่องดืม	3.24	0.78	ปานกลาง	3
2. ความสะอาดภายในรถเสบียง	3.07	0.78	ปานกลาง	5
3. การแต่งกายของพนักงานรถเสบียง	3.30	0.78	ปานกลาง	1
4. กิริยามารยาทของพนักงานรถเสบียง	3.25	0.79	ปานกลาง	2
5. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน รถเสบียง	3.19	0.77	ปานกลาง	4
6. ความเพียงพอของที่นั่งรับประทานอาหารภายใน รถเสบียง	3.02	0.78	ปานกลาง	6
7. บรรยากาศภายในรถเสบียง	3.01	0.79	ปานกลาง	7
8. รสชาติของอาหาร	2.84	0.78	ปานกลาง	8
9. ราคาของอาหาร	2.61	0.92	ปานกลาง	10
10. ปริมาณของอาหาร	2.80	0.80	ปานกลาง	9
รวม	3.03	0.57	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านรถเสบียงอาหาร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ข้อแรก คือ ข้อ3 การแต่งกายของพนักงานรถเสบียง ($\bar{X}=3.30$) ข้อ4 กิริยามารยาทของพนักงานรถเสบียง ($\bar{X}= 3.25$) ข้อ1 ความสะอาดของภาชนะสำหรับใส่อาหารและเครื่องดืม ($\bar{X}= 3.24$) ข้อ5 ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานรถเสบียง ($\bar{X}= 3.19$) และข้อ2 ความสะอาดภายในรถเสบียง($\bar{X}= 3.07$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของผู้ใช้
บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการให้
บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ

ด้านการให้บริการ ของพนักงานประจำขบวนรถไฟ	ผู้ใช้บริการ (n = 1,115)		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. การแต่งกายของพนักงาน	3.73	0.72	มาก	1
2. ความสุภาพ อ่อนโยน เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร	3.65	0.82	มาก	2
3. การให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่ผู้ โดยสาร	3.33	0.92	ปานกลาง	4
4. การเดินตรวจ สอดส่อง ดูแล รักษาความ ปลอดภัย	3.41	0.89	ปานกลาง	3
5. การคัดเตือน ห้ามปราม ผู้ดื่มของมึนเมาหรือ ส่งเสียงดัง	3.19	1.00	ปานกลาง	6
6. การคัดเตือน ห้ามปราม ผู้สูบบุหรี่	3.26	1.03	ปานกลาง	5
7. ความตรงต่อเวลาของขบวนรถในการเดินทาง	2.83	1.21	ปานกลาง	7
รวม	3.34	0.71	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของ
การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ ภาพรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X}=3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก ส่วนที่เหลืออีก 5 ข้อ อยู่
ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ข้อแรก คือ ข้อ1 การแต่งกายของ
พนักงาน ($\bar{X}=3.73$) ข้อ2 ความสุภาพ อ่อนโยน เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร ($\bar{X}= 3.65$) ข้อ4 การเดิน
ตรวจ สอดส่อง ดูแล รักษาความปลอดภัย ($\bar{X}= 3.41$) ข้อ3 การให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่
ผู้โดยสาร ($\bar{X}= 3.33$) และข้อ6 การคัดเตือน ห้ามปราม ผู้สูบบุหรี่ ($\bar{X}= 3.26$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและ
ขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และ
สายตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 สาย

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็ว
ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออก
เฉียงเหนือ จำนวน 3 สาย

ด้าน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้บริการที่สถานีรถไฟ					
ระหว่างกลุ่ม	2.840	2	1.420	4.225*	.015
ภายในกลุ่ม	373.776	1112	0.336		
รวม	376.616	1114			
2. ขบวนรถโดยสาร					
ระหว่างกลุ่ม	5.869	2	2.934	7.986*	.000
ภายในกลุ่ม	408.606	1112	0.367		
รวม	414.474	1114			
3. รถเสบียงอาหาร					
ระหว่างกลุ่ม	2.439	2	1.220	3.680*	.026
ภายในกลุ่ม	368.526	1112	0.331		
รวม	370.965	1114			
4. การให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ					
ระหว่างกลุ่ม	5.741	2	2.870	5.722*	.003
ภายในกลุ่ม	557.839	1112	0.502		
รวม	563.580	1114			
รวมทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	3.779	2	1.889	7.300*	.001
ภายในกลุ่ม	287.833	1112	0.259		
รวม	291.612	1114			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของ
การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน มีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมและ
รายด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารเพื่อให้นักเรียนทราบความแตกต่างเป็นรายคู่จึงใช้วิธีการของ Scheffe' ดังตารางที่ 4.8 โดยขึ้นด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วน และขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และ สายตะวันออกเฉียงเหนือที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน เป็นรายคู่ จำแนกเป็นรายด้าน

ด้าน	เส้นทางรถไฟ			
		ใต้	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ
1. การให้บริการที่สถานีรถไฟ ใต้ เหนือ ตะวันออกเฉียงเหนือ	\bar{X}	3.18	3.07	3.09
		3.18	-	0.11*
		3.07	-	0.01
		3.09		-
2. ขบวนรถโดยสาร ใต้ เหนือ ตะวันออกเฉียงเหนือ	\bar{X}	3.34	3.20	3.18
		3.34	-	0.14*
		3.20	-	0.02
		3.18		-
3. รดเสียบียงอาหาร ใต้ เหนือ ตะวันออกเฉียงเหนือ	\bar{X}	3.09	3.02	2.98
		3.09	-	0.07
		3.02	-	0.04
		2.98		-
4. การให้บริการของพนักงาน... ใต้ เหนือ ตะวันออกเฉียงเหนือ	\bar{X}	3.42	3.34	3.25
		3.42	-	0.08
		3.34	-	0.09
		3.25		-
รวมทุกด้าน ใต้ เหนือ ตะวันออกเฉียงเหนือ	\bar{X}	3.26	3.16	3.12
		3.26	-	0.10*
		3.16	-	0.04
		3.12		-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.7 ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ พบว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะเส้นทางสายใต้กับสายเหนือ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ผู้ใช้บริการเส้นทางสายใต้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสายเหนือ

ด้านขบวนรถโดยสาร พบว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 เฉพาะเส้นทางสายใต้กับสายเหนือ และสายใต้กับสายตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ใช้บริการเส้นทางสายใต้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ

ด้านรถเสบียงอาหาร พบว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะเส้นทางสายใต้กับสายตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ใช้บริการเส้นทางสายใต้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสายตะวันออกเฉียงเหนือ

ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ พบว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะเส้นทางสายใต้กับสายตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ใช้บริการเส้นทางสายใต้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสายตะวันออกเฉียงเหนือ

รวมทุกด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะเส้นทางสายใต้กับสายเหนือ และสายใต้กับสายตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ใช้บริการเส้นทางสายใต้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการ รถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟ
แห่งประเทศไทย จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา

ด้าน	ความถี่
4.1 ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ	
4.1.1 ควรทำความสะอาดห้องน้ำให้มากขึ้น	122
4.1.2 ควรลดค่าบริการห้องน้ำ	85
4.1.3 ควรมีน้ำให้เพียงพอ	55
4.1.4 ควรเพิ่มป้ายช่วยกันรักษาความสะอาด	28
4.1.5 ควรเพิ่มที่นั่งรอให้มากขึ้น	25
4.1.6 ควรทำความสะอาดพื้นสถานี	22
4.1.7 เพิ่มการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินให้มากกว่านี้	20
4.1.8 ควรติดกล้องวงจรปิด	15
4.1.9 พนักงานขายตั๋วควรใช้คำที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	14
4.1.10 พนักงานควรแจ้งให้ผู้โดยสารทราบในกรณีที่รถไฟล่าช้า	10
4.2 ด้านขบวนรถโดยสาร	
4.2.1 ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดมากขึ้น ไม่ให้มีกลิ่นเหม็น	135
4.2.2 ควรมีกฎระเบียบห้ามสูบบุหรี่ในตู้โดยสารโดยเด็ดขาด	125
4.2.3 ควรมีกฎระเบียบห้ามนำสุรามาดื่มบนรถไฟ ส่งเสียงดัง	123
4.2.4 ควรปรับปรุงอุปกรณ์ที่กดน้ำภายในห้องน้ำให้ใช้งานได้	80
4.2.5 ไม่ควรติดภาพโฆษณา บดบังกระจกหน้าต่างซึ่งทำให้ตาเสีย	78
4.2.6 ควรทำความสะอาดภายในตู้โดยสาร	50
4.2.7 ควรมีกระดาษชำระ สนุก ไว้บริการให้เพียงพอ	45
4.2.8 ควรแก้ไขไม่ให้ตู้รถไฟสั่นสะเทือนมาก	43
4.2.9 ไม่ควรให้พ่อค้าแม่ค้าเดินขึ้นมาขายของบนรถไฟในเวลากลางคืน	42
4.2.10 ควรซ่อมบำรุงเครื่องยนต์ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	30
4.2.11 ควรมีน้ำประปาบริการให้เพียงพอ	28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้าน	ความถี่
4.2.12 ควรตรวจสภาพรถ และรีบแก้ไขก่อนที่ขบวนรถจะออกเดินทาง	27
4.2.13 ควรซ่อมแซมกระจก หน้าต่างให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี	25
4.2.14 ควรทำความสะอาดภายนอกตู้โดยสาร	24
4.2.15 ไม่ควรนำตู้ที่มีสภาพเก่ามาใช้บริการผู้โดยสาร	20
4.3 ด้านรถเสบียงอาหาร	
4.3.1 ราคาอาหารแพงเกินไปเมื่อเทียบกับปริมาณ	143
4.3.2 รสชาติอาหารไม่อร่อย	95
4.3.3 พนักงานขายมีกิริยาไม่สุภาพ พูดยาไม่สุภาพ	82
4.3.4 อาหารไม่สะอาด และไม่สด	75
4.3.5 ที่นั่งภายในตู้เสบียงไม่เพียงพอ	60
4.3.6 พนักงานบริการช้า	57
4.3.7 ภายในตู้เสบียงอาหารไม่สะอาด	40
4.3.8 ภาชนะใส่อาหารเครื่องดื่มไม่สะอาด	35
4.4 ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ	
4.4.1 พนักงานตัดตั๋วควรเอาใจใส่ผู้โดยสารให้มากขึ้น	82
4.4.2 พนักงานตัดตั๋วควรมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร ทักทายผู้โดยสาร	75
4.4.3 พนักงานปูที่นอนควรมีความสุภาพ	74
4.4.4 ให้พนักงานดักเตือน ห้ามปรามผู้ดื่มของมึนเมาหรือส่งเสียงดัง	73
4.4.5 ให้พนักงานดักเตือน ห้ามปรามผู้สูบบุหรี่	70
4.4.6 ขบวนรถเข้าถึงสถานีปลายทางไม่ตรงเวลา	55
4.4.7 ควรเพิ่มจำนวนเที่ยวรถ จำนวนรถให้มากขึ้น	48
4.4.8 พนักงานควรควบคุมการขึ้นมาขายของบนรถไฟไม่ให้มากเกินไป	45
4.4.9 ควรแจ้งให้ผู้โดยสารทราบในกรณีขบวนรถล่าช้า	42

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้าน	ความถี่
4.4.10 ควรมีพนักงานคอยบอกสถานีต่อไปที่ขบวนรถจะจอด	40
4.4.11 เร่งรัดให้สร้างทางคู่ทั่วประเทศให้เร็วที่สุด เพื่อให้ขบวนรถเดินตรงตามเวลา	38
4.4.12 บริเวณถนนตัดผ่านไม่ควรให้รถไฟต้องจอดรอรถยนต์ ควรถักนรถยนต์เพื่อให้รถไฟผ่าน ไม่ใช้กักรถไฟเพื่อให้รถยนต์ผ่าน	37
4.4.13 ควรสร้างสะพานรถยนต์ต่างระดับหรืออุโมงค์บริเวณถนนยมราชและถนนอื่น ช่วงกรุงเทพถึงบางซื่อ และกรุงเทพถึงมักกะสัน เพื่อไม่ให้รถไฟต้องจอดรอนาน	36
4.4.14 ควรมีพนักงานอำนวยความสะดวกในการขึ้น ลงรถไฟ	34
4.4.15 เพิ่มขบวนรถไฟในช่วงเทศกาลให้เพียงพอ	32

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ ด้านตัวรถโดยสาร ด้านรถเสบียงอาหาร และด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเส้นทางรถไฟ

5.2 สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ให้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

5.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย สายใต้เฉลี่ย 12,766 คนต่อวัน สายเหนือเฉลี่ย 10,333 คนต่อวัน และสายตะวันออกเฉียงเหนือเฉลี่ย 16,025 คนต่อวัน รวมเฉลี่ย 39,124 คนต่อวัน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie & Morgan โดยสุ่มจากผู้มาใช้บริการเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญเฉพาะผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย เส้นทางรถไฟสายใต้ 370 คน สายเหนือ 370 คน และสายตะวันออกเฉียงเหนือ 375 คน รวม 1,115 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ ด้านขบวนรถโดยสาร ด้านรถเสบียงอาหาร และด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หา ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา

2.2 หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha - coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 ซึ่งแยกเป็นด้านดังนี้ ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .88 ด้านขบวนรถโดยสาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 ด้านรถเสบียงอาหาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87

5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

5.5.1 บันทึกเสนออนุญาตให้งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึง ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังที่ได้กำหนดไว้

5.5.2 นำหนังสือเสนอผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย พิจารณาเห็นชอบให้เก็บข้อมูลได้

5.5.3 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปส่งด้วยตนเอง จำนวน 1,115 ฉบับ ได้รับคืน 1,115 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามหัวข้อ ต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย วิเคราะห์โดยหาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่พบความแตกต่างนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe'
4. ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่

5.7 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยในด้านข้อมูลที่ได้รับสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้ให้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ ด้านขบวนรถโดยสาร ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ และด้านรถเสบียงอาหาร ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก ส่วนที่เหลืออีก 11 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ข้อแรก คือ การซื้อตั๋วล่วงหน้า ความชัดเจนของป้ายแสดงต่าง ๆ ความสุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่ต่อผู้โดยสารของพนักงานสถานี การซื้อตั๋วในวันเดินทาง และความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณสถานีรถไฟ

2. ด้านขบวนการโดยสาร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก ส่วนที่เหลืออีก 8 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ข้อแรก คือ ความสะดวกในการนอนในตู้รถนอน ความเย็นภายในตู้โดยสารปรับอากาศ ความสะอาดของที่นั่งนอน เบาะนอน ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ความสะดวกสบายในการนั่ง และความเงียบภายในตู้รถโดยสารปรับอากาศ

3. ด้านรถเสบียงอาหาร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ข้อแรก คือ การแต่งกายของพนักงานรถเสบียง กิริยามารยาทของพนักงานรถเสบียง ความสะอาดของภาชนะสำหรับใส่อาหารและเครื่องดื่ม ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานรถเสบียง และความสะอาดภายในรถเสบียง

4. ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก ส่วนที่เหลืออีก 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ข้อแรก คือ การแต่งกายของพนักงานความสุภาพ อ่อนโยน เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร การเดินตรวจ สอดส่อง ดูแล รักษาความปลอดภัย การให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่ผู้โดยสาร การดักเตือน ห้ามปราม ผู้สูบบุหรี่

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 สาย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน และเป็นรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ สายใต้แตกต่างกับสายเหนือ
2. ด้านขบวนการโดยสาร สายใต้แตกต่างกับสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ
3. ด้านรถเสบียงอาหาร สายใต้แตกต่างกับสายตะวันออกเฉียงเหนือ
4. ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ สายใต้แตกต่างกับสายตะวันออกเฉียงเหนือ

เฉียงเหนือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้ารวมทุกด้าน สายใต้แตกต่างกับสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.8 อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนมากและเพิ่มขึ้นทุกปี ในขณะที่อัตราค่าโดยสารไม่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจทำให้ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด เช่น จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ ห้องสุขาไม่เพียงพอกับจำนวนของผู้โดยสาร การประชาสัมพันธ์ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารยังไม่เพียงพอ ซึ่งจากสาเหตุดังกล่าว ทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทร์ ทิพย์เจริญ (2543 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจในการบริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพร ชุมวรฐายี (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานีส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่แตกต่างจากงานวิจัยของ จริญญา บัวน้อยทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งการรถไฟแห่งประเทศไทยจะต้องทำการปรับปรุงต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันพัฒนาโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2541 : 5-67) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟ ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารรวมทุกสายและทุกประเภทของขบวนรถ มีแนวโน้มไปในทางที่เห็นว่าควรจะต้องปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 37.5) ความพอเพียงของที่นั่งและพัสดุในสถานี (ร้อยละ 47.5) ความสะอาดภายในตัวรถโดยสาร (ร้อยละ 57.0) ความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสาร (ร้อยละ 78.3) ความพอเพียงของน้ำประปา (ร้อยละ 41.3) ผู้ใช้บริการด้านรถเสียบึงมีความเห็นว่าควรจะต้องปรับปรุงด้านราคาอาหาร (ร้อยละ 27.1)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการวิจัย พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางในการอภิปรายผู้วิจัยได้พิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ต่ำสุดและด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 3 ดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้มีนโยบายให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการ
แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการ ได้ทำการเข้มงวดกวดขันให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องตามระเบียบ และให้มีความสุภาพอ่อนโยนเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร เพราะเรื่องกิจกรรมารยาทเป็นสิ่งที่พนักงานควรระลึกอยู่เสมอ ในการให้บริการโดยเฉพาะพนักงานที่ต้องพบปะและให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยตรงเช่น พนักงานประจำขบวนรถไฟควรบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ มีกิจกรรมารยาทที่ดี ในขณะที่ปฏิบัติงานสนใจและกระตือรือร้นในการบริการผู้โดยสาร ทั้งในเรื่องของการให้ข้อมูล การช่วยเหลือผู้โดยสารต่าง ๆ ซึ่งการรถไฟแห่งประเทศไทยจัดให้มีการฝึกอบรม การดำเนินการที่ดีให้แก่พนักงาน รวมถึงติดตามและประเมินผลงานอย่างใกล้ชิด ซึ่งจากสาเหตุดังกล่าวทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสถาบันพัฒนา นโยบาย และการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2541 : 5-67) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟ ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารรวมทุกสาย และทุกประเภทของขบวนรถมีแนวโน้มไปในทางที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี อาทิ ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟ ทั้งพนักงานประจำสถานี และพนักงานขบวนรถไฟ (ร้อยละ 71.6)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแต่งกายของพนักงานประจำขบวนรถไฟ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การรถไฟแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้พนักงานประจำขบวนรถไฟต้องแต่งกายให้ถูกต้องตามระเบียบ เพราะเรื่องการแต่งกายเป็นสิ่งแรกที่ผู้ให้บริการได้พบเห็น เพื่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันพัฒนา นโยบาย และการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2541 : 5-67) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟ ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารรวมทุกสาย และทุกประเภทของขบวนรถมีแนวโน้มไปในทางที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี อาทิ ในด้านการแต่งกายที่สุภาพ (ร้อยละ 78.6) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมิต สัจฉกร(2542 : 22-31) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานที่ดีไว้ว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1. คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ดีให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งซึ่งปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด 2. พฤติกรรม หมายถึง การแสดงความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี พฤติกรรมของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี จะต้องมื่อรยาศยดี มีมิตรไมตรี เอาใจใส่งาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย กิริยาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น มีวินัย และซื่อสัตย์

เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ พบว่า ความตรงต่อเวลาของขบวนรถในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มาตรการควบคุมเวลาตามประกาศการเดินทาง และเวลาที่ขบวนรถออกจากสถานีต้นทางและการเปลี่ยนหลักขบวนรถไม่สอดคล้องกันเมื่อ

เอกขบวนรถขบวนใดขบวนหนึ่งเสียเวลาก็เป็นเหตุทำให้ขบวนรถที่สวนทางมาต้องรอหลักนานทำให้
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขบวนรถล่าช้าตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2543 : 7-1-7-3) ได้ศึกษาการสำรวจความพอใจของผู้ใช้บริการการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ได้รับความพอใจต่ำสุดได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการเดินทาง ซึ่งความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟนั้นเป็นสิ่งสำคัญมาก และเป็นปัญหาของการรถไฟแห่งประเทศไทย มาเป็นระยะเวลาานาน จึงกลายเป็นปัญหาที่สะสมและเป็นหนึ่งในปัญหาที่อยู่ในใจของผู้โดยสาร ซึ่งควรจะเริ่มจากการทำให้ผู้โดยสารคลายความรู้สึกในแง่ลบของปัญหานี้เสียก่อน โดยเริ่มจากการประชาสัมพันธ์ขอภัยในความล่าช้าและไม่ตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ รวมถึงบอกเวลาที่ขบวนรถไฟจะเข้าถึงสถานชานชาลา โดยประชาสัมพันธ์ทั้งในขบวนรถไฟและที่สถานี นอกจากนี้การรถไฟ ฯ ควรมีมาตรการควบคุมเวลาในการเดินทางและเวลาที่ขบวนรถออกจากสถานีต้นทางและทุกสถานีที่จอด รวมทั้งศึกษาสาเหตุที่ทำให้ขบวนรถไฟล่าช้า พร้อมทั้งทำการแก้ปัญหาดังกล่าว อีกทั้งควรจะเร่งสร้างทางคู่ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และควรสร้างเพิ่มเติมในเส้นทางที่ยังไม่มี เพื่อเป็นการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุและพัฒนากิจการของการรถไฟแห่งประเทศไทยให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับ มนัสวี ชาติาสีห์ และคณะ (2545 : 8) ได้กล่าวไว้ในเรื่องของมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ จะต้องตรงตามเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามช่วงจังหวะเวลาที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการ และจะต้องบริการให้ตรงเวลาพอดีไม่ควรให้ลูกค้ารอคอย และสอดคล้องกับ Millet (1954) (อ้างใน สุวนิช สีลาอ่อน. 2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

2. ด้านรถเสบียงอาหารผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้โดยสารคิดว่าอาหารของตู้เสบียงมีราคาแพงกว่าร้านอาหารโดยทั่วไป เมื่อเทียบกับคุณภาพของอาหาร ทำให้ผู้โดยสารผิดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2543 : 7-1-7-3) ได้ศึกษาการสำรวจความพอใจของผู้ใช้บริการการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ได้รับความพอใจต่ำสุดได้แก่ ราคาและคุณภาพของอาหาร ซึ่งการรถไฟแห่งประเทศไทยควรปรับปรุงเรื่องคุณภาพของอาหาร ความหลากหลายของอาหาร รสชาติของอาหาร และความสะอาดของอาหาร ที่สำคัญอาหารจะอร่อยต่อเมื่อเสร็จพร้อม ๆ ไมอย่างนั้นจะทำให้เย็นชืด ไม่อร่อยและไม่น่ารับประทาน ภาชนะที่ใส่ก็เป็นสิ่งสำคัญ ควรจะสะอาดและรักษาความร้อนได้เป็นอย่างดี เมื่อปรับปรุงได้ดังนี้แล้วเชื่อว่าผู้โดยสารจะไม่ตำหนิในเรื่องราคา เพราะผู้บริโภคโดยทั่วไปจะยอมเสียเงินถ้าได้สินค้าที่มีคุณภาพคุ้มกับราคา ซึ่งจากสาเหตุดังกล่าวทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้าน อื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีนวรัตน์ ต้นไทย (2523 : บทคัดย่อ) เรื่องศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่าพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงและยังการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงมากเท่าใด ก็ยังทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น การประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังการรับบริการปรากฏว่า อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแต่งกายของพนักงานรถเสียบียง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การรถไฟแห่งประเทศไทยได้เข้มงวดกวดขันในเรื่องการแต่งกายของพนักงานรถเสียบียงให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีกิริยามารยาทที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ พบว่า การแต่งกายของพนักงานประจำขบวนรถไฟมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ราคาของอาหาร มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ประกอบการที่ได้รับเหมามาดำเนินการมีต้นทุนในการดำเนินการค่อนข้างสูง ทั้งด้านค่าเช่ารถเสียบียงอาหาร และค่าใช้จ่ายด้านพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในตอนที่ 3 ของแบบสอบถามที่ผู้เสนอแนะว่าราคาอาหารแพงเกินไปเมื่อเทียบกับปริมาณ

3. ด้านการให้บริการที่สถานี ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 3 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จำนวนผู้มาติดต่อในแต่ละวันมีจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้ไม่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสถานีบางคนเป็นลูกจ้างเฉพาะงาน หลักประกันในความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงานมีน้อย ความตั้งใจในการให้บริการจึงไม่มากเท่าที่ควร ซึ่งสาเหตุดังกล่าวทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในลำดับที่ 3 สอดคล้องกับงานวิจัยของชวนขวัญ กลิ่นบุญมา (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต่างจากกับผลงานวิจัยของสถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2541 : 5-67) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟ ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารรวมทุกสาย และทุกประเภทของขบวนรถมีแนวโน้มไปในทางที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี คือในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสถานีรถไฟ (ร้อยละ 71.6)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การซื้อตั๋วล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การรถไฟแห่งประเทศไทยได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการซื้อตั๋วล่วงหน้า ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการจองตั๋วล่วงหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2543 : 7-1- 7-3) ได้ศึกษาการสำรวจความพอใจของผู้ใช้บริการการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ได้รับความพอใจสูง ได้แก่ ความสะดวกในไม่วอร์ณใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การซื้อตั๋วล่วงหน้า และสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ฌนาพงศธร (2528 : 25) ได้กล่าวว่า การบริการมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึง คือ หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสะอาดของห้องสุขา บริเวณสถานีรถไฟ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จำนวนผู้มาใช้บริการมีเป็นจำนวนมาก พนักงานทำความสะอาดห้องสุขามีจำนวนน้อย เป็นเหตุให้ทำความสะอาดห้องสุขาได้ไม่ทันกับจำนวนผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2541 : 5-67) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟ ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารรวมทุกสายและทุกประเภทของขบวนรถ มีแนวโน้มไปในทางที่เห็นว่าควรจะต้องปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 37.5) และสอดคล้องกับข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในตอนที 3 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้เสนอแนะถึงการทำความสะอาดห้องสุขา ควรจะทำให้มากขึ้น

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วน และขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 สาย

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเกิดจากความแตกต่างกันในด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสภาพโดยทั่วไป ที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการ ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับหลักทฤษฎีจิตวิทยาสังคม มีความเชื่อว่า มนุษย์ที่มาจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน จะมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ ทักษะคิด รวมทั้งพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ ก็จะแตกต่างกันไปด้วย (สุทธิ ปันมา. 2536 : 63) ในส่วนของการบริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละคนก็มาจากต่างถิ่นกัน มีสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานโดยทั่วไปก็แตกต่างกัน การให้บริการของเจ้าหน้าที่จึงแตกต่างกันไปทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่างกัน สอดคล้องกับแนวความคิดของ วรภัทร์ ภูเจริญ (2543 : 13) ได้กล่าวถึง ความพิเศษของงานบริการ มีลักษณะดังนี้ คือ (1) งานบริการแต่ละงานจะมีลักษณะแตกต่างกัน (2) งานบริการมีหลากหลายลักษณะ อาจเป็นเรื่องระหว่างบุคคลกับบุคคล เช่น หนายความ ระหว่างบุคคลกับสินค้า เช่น ภัตตาคาร การบริการบนเครื่องบิน การบริการในโรงพยาบาล หรือไม่มีการเกี่ยวข้องกับบุคคลเลยเช่น ตู้หยอดเหรียญต่าง ๆ เป็นต้น (3) คุณภาพในการบริการค่อนข้างเป็นนามธรรมไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้โดยง่ายเหมือนงานการผลิต ทำให้การวัดคุณภาพในการบริการยากลำบาก และผู้รับบริการมักจะเป็นผู้ประเมิน (4) หัวใจของการบริการอยู่ที่การควบคุมกระบวนการ ในงานผลิต ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพสามารถประยุกต์ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้ได้อย่างง่ายและตรง (5) ในงานบริการต้องเน้นการทำงานเป็นทีม งานบริการจะต้องมีลักษณะของการประสานงานร่วมระหว่างหน่วยงาน (Cross Functional)

นอกจากนี้ การประเมินผลอาจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ของแต่ละคนก็แตกต่างกันไป สอดคล้องกับ Reid & Gundlach (อ้างใน สุวัฒน์ไพบเจริญ. 2540 : 34) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ 1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และ 2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและ คุณภาพของการบริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า ด้านการให้บริการที่สถานี สายใต้แตกต่างกับสายเหนือ ด้านขบวนรถโดยสารพบว่า สายใต้แตกต่างกับสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านรถเสบียงอาหาร สายใต้แตกต่างกับสายตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ สายใต้แตกต่างกับสายตะวันออกเฉียงเหนือ และภาพรวมทุกด้าน พบว่า สายใต้แตกต่างกับสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เส้นทางรถไฟสายใต้เป็นเส้นทางที่ยาวไกลกว่าสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ใช้บริการนิยมเดินทางโดยทางรถไฟเป็นประจำ และแต่ละคนอาจเดินทางบ่อยครั้งกว่าผู้ใช้บริการสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีระยะทางและระยะเวลาการเดินทางที่ใกล้และใช้เวลาเดินทางน้อยกว่าสายใต้ อีกทั้งเส้นทางสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ มีทางเลือกในการใช้บริการเดินทางโดยทางรถยนต์โดยสารประจำทางที่มีเครือข่ายการขนส่งมากกว่าสายใต้ ทำให้ผู้ใช้บริการเส้นทางสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ แต่ละคน อาจจะเดินทางโดยทางรถไฟน้อยกว่าผู้ใช้บริการรถไฟสายใต้ เมื่อเทียบกับการเดินทางโดยรถยนต์ประจำทางแล้วอาจทำให้เกิดความรู้สึกว่า การเดินทางโดยทางรถยนต์โดยสารประจำทางสะดวก รวดเร็ว ถึงที่หมายเร็วกว่าเดินทางโดยทางรถไฟ เมื่อผู้ใช้บริการเหล่านั้นมาใช้บริการเดินทางโดยทางรถไฟ ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จึงอาจน้อยกว่าผู้ใช้บริการในเส้นทางสายใต้ ที่เดินทางบ่อยครั้งกว่าจึงทำให้เกิดความรู้สึกเคยชินกับการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน แต่ทั้งนี้การรถไฟแห่งประเทศไทย ก็ได้ให้การบริการเต็มความสามารถ มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่น ให้ความสำคัญและให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการ โดยเท่าเทียมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยความสม่ำเสมอ ด้วยความสะอาดปลอดภัยอย่างเสมอภาค ตรงตามเวลาและตรงความต้องการ สอดคล้องกับ กุลธน ธนาพงศธร 2528 (อ้างใน ศศิวรรณ ศิลป์ประกอบ 2544 : 8) ได้กล่าว

เอกสวาท เป็นบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึงคือ 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการที่ไม่อาจรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดขึ้นให้นั้น จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ 2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน 3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด 4. หลักความปลอดภัย คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ 5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป และสอดคล้องกับ มาตรฐานคุณภาพการบริการ (มณีสวี ชาติสิทธิ์ และคณะ. 2545 : 8) ได้แก่ 1. ตรงตามเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามช่วงจังหวะเวลาที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการ และจะต้องบริการให้ตรงเวลาพอดีไม่ควรจะให้ลูกค้าต้องรอคอย 2. ตรงตามความต้องการ หมายถึง การพยายามทำความเข้าใจความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้า หรือผู้รับบริการ แล้วตอบสนองในทันที 3. แสดงความเอาใจใส่ หมายถึง ทุกจุดที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้สัมผัส ไม่ว่าจะเป็นวัตถุหรือบริการ เขาจะรู้สึกได้ถึง การเอาใจใส่ที่ได้รับ 4. ความคงที่ของการบริการ หมายถึง การบริการทุกแผนกควรมีระดับคุณภาพที่ดีเหมือนกัน ตั้งแต่จุดแรกกระทั่งจุดสุดท้ายที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้สัมผัส เพราะพนักงานไม่ใช่เครื่องจักรที่สามารถปฏิบัติงานคงที่ตลอดเวลา แต่ละแผนกจึงจำเป็นต้องมีหัวหน้าพนักงานเพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด เพื่อควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานให้ได้จังหวะที่เหมาะสม

นอกจากนี้ในเส้นทางสายใต้ที่มีความยาวไกลกว่าสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือตลอดเส้นทางสายใต้ที่ยาวไกลถึง 1,143 กิโลเมตร เป็นเส้นทางที่ติดชายฝั่งทะเลด้านอ่าวไทยตลอดเส้นทาง และเชื่อมต่อไปยังชายฝั่งทะเลด้านอันดามัน มีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นชายทะเล มีชื่อเสียงติดอันดับโลกหลายแห่ง เช่น หัวหิน เกาะสมุย เกาะพังัน หมู่เกาะอ่างทอง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดชุมพร ระนอง พังงา กระบี่ ภูเก็ต ตรัง สตูล นครศรีธรรมราช หาดใหญ่ สงขลา ที่นักท่องเที่ยวมักจะนิยมเดินทางโดยทางรถไฟ แล้วต่อรถยนต์ไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีเศรษฐกิจการเงินหมุนเวียน เป็นแหล่งสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก และยังเป็นเส้นทางที่เชื่อมต่อกับประเทศมาเลเซียถึง 2 เส้นทาง คือ สถานีสุโขทัยไกล และสถานีปาดังเบซาร์ มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เดินทางเข้าออกกระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซียเป็นจำนวนมาก มีรถด่วน อีสทอน และโอเรียลทอล เอกซ์เพรส (EASTERN & ORIENTAL EXPRESS) วิ่งเชื่อมต่อระหว่าง สถานีกรุงเทพ ฯ กับประเทศมาเลเซีย และเชื่อมต่อกับประเทศสิงคโปร์ ซึ่งในภาพรวมแล้ว การรถไฟแห่งประเทศไทยก็ได้ให้การบริการทั้งในด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ ด้านขบวนรถโดยสาร ด้านรถเสบียงอาหาร และด้านการให้บริการของพนักงานไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประจำขบวนรถไฟ ทั้งสายใต้ สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายอื่น ๆ ทุกสาย เป็นอย่างดี เพิ่มความสามารถทั้งปริมาณและคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค เสมอหน้า ด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Millet (1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือบริการที่มีความยุติธรรม 2. เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็นอย่างใด 3. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน 4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ 5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล 6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปยิ่งขึ้นไป แต่ในเส้นทางสายใต้ซึ่งเป็นสายที่เชื่อมต่อกับต่างประเทศ ผู้บริหารอาจจะต้องเข้มงวดกวดขันในการปฏิบัติงานของพนักงานมากกว่าปกติ ทั้งนี้เพื่อเป็นหน้าเป็นตา เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทย ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเส้นทางรถไฟสายใต้จึงแตกต่างกับสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ

5.9 ข้อเสนอแนะ

5.9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นข้อมูลสำหรับนำไปพัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการของการรถไฟเพื่อมวลชนให้ได้มากที่สุด และเป็นข้อมูลสนับสนุนการวิจัยให้กว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ด้านรถเสบียงอาหาร การรถไฟแห่งประเทศไทยควรเข้มงวดกวดขันให้ผู้ประกอบการปรับปรุงในเรื่องคุณภาพของอาหาร ความสะอาดของอาหารและราคาให้เหมาะสม
2. การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรให้ความสำคัญ และเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยในการเดินทาง ทั้งด้านชีวิตและทรัพย์สิน ความสะดวกในการเดินทาง และค่าโดยสารที่ถูกลงกว่าเดิมเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่นอย่างจริงจัง
3. ควรสร้างระบบรางคู่ให้มีจำนวนระยะทางมากขึ้น เพื่อการบริการด้วยความเร็วที่สูงขึ้น ขบวนรถถึงจุดหมายปลายทางได้ตรงตามเวลา ซึ่งจะเกิดการประหยัดทั้งพลังงานเชื้อเพลิง และความสึกหรอของเครื่องยนต์ และค่าใช้จ่ายด้านพนักงานรถไฟ

4. ด้านพนักงานรถไฟ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน เป็นระยะ ๆ ในเรื่องคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะการต้อนรับ การปฏิบัติหน้าที่ ความเอื้อเฟื้อและมีน้ำใจต่อผู้ให้บริการ

5. ควรเข้มงวดกวดขันในการปฏิบัติงานของพนักงานสายใต้ สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายอื่น ๆ ทุกสาย ในการให้บริการให้มากขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน

6. ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสถานีรถไฟ ความเพียงพอของห้องน้ำ ความสะอาดของห้องน้ำ ความสะอาดภายในของผู้โดยสาร ความสะอาดภายนอกของผู้โดยสารก่อนออกเดินทาง ความสะอาดของห้องน้ำภายในตู้โดยสารรถไฟ ความเพียงพอของอุปกรณ์ในห้องน้ำภายในตู้โดยสารรถไฟ

5.9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างออกตามชั้นโดยสารที่ใช้ ประเภทขบวนรถธรรมดา (ขบวนรถเชิงสังคม)
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษากับปีที่ผ่านมา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการแนวทางการพัฒนาให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บรรณานุกรม

- กัลยา คำรงค์ดี.2544 “การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ (กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี).” รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุศล สุนทรธาดา และวรรษัย ทองไทย. 2539. เอกสารทางวิชาการโดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม ลักษณะผู้ใช้บริการและปัจจัยกำหนดการใช้บริการรักษาพยาบาลในภาคเอกชน . นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กุลชน ธนาพงศธร. 2528. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กรองทอง นามวิเศษ. 2545. “ความพึงพอใจในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรูญ น้อยบัวทิพย์. 2540. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรัสศักดิ์ ชำนาญภักดี. 2543. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2541. การประเมินผลแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการคณะรัฐศาสตร์).
- ชนพร ชุมวรฐายี. 2539.”ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิลกุล เฟื่องพานิช. 2539. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท.” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุญสม มาร์ติน เทพนม เมืองแมน และพรสุข หุ่นนิรันดร์. 2533. พลานามัย สุขศึกษา.

กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์ อจท..

ประสาน กระแสสินธุ์. 2543. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เป็รื่อง กิจรัตน์ภร. 2544. การสัมมนาบรรยายสรุปเทคนิคการประชุม. เอกสาร โรเนียว

พระราชบัญญัติ การรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494. กรุงเทพฯ : นิติเวชช์.

พยุงค์ศักดิ์ นามวรรณ. 2537. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พิน คงพล. 2529. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการศึกษาจังหวัด ใน 14 จังหวัดภาคใต้.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.

พิมพ์สิริณ เชียงใหม่. 2529. “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในหน่วยผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเด็ก.” วิทยานิพนธ์ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มนัสวี ธาดาสีห์ และคณะ. 2545. บริการอย่างมีคุณภาพ. กรุงเทพฯ : แม็กโปรคอนซัลแทนต์.

มณีวรรณ ต้นไทย. 2533. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รองรัตน์ ประเสริฐสุข. 2534. “การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี.” วิทยานิพนธ์ปรินญาวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตนา แผงเกษร . 2540. การสัมมนาเพื่อการศึกษาปฏิบัติทางการตลาด.ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ :

ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วรภัทร์ ภูเจริญ. 2543. “ISO 9000 ในงานบริการ”. วารสาร Co-Health. (ฉบับที่ 1) : 13 -14

วัลภา ซายหาด. 2533. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วารสารรถไฟสัมพันธ์ ปีที่ 4 ฉบับเดือนกันยายน - ตุลาคม 2547. การรถไฟแห่งประเทศไทยกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ. กรุงเทพฯ : ประชุมห้อง พรรณิตัง กรุ๊ป. ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วารสารวิศวกรรมรถไฟ. 2534. อนุสรณ์ครบรอบ 50 ปี โรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ. กรุงเทพฯ :
พิทักษ์อักษร.

วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด.2546. การวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ :
สยามมิตรการพิมพ์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542. คุณภาพในงานบริการ 1 (Quality in service). กรุงเทพฯ :
ส่วนตำราสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

ศศิวรรณ ศิลป์ประกอบ. 2544. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการเกษตรกรรมผู้ช่วย
นอก : ศึกษากรณีโรงพยาบาลตำรวจ.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย,
สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.

สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์. 2543. รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
การรถไฟแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์
(ศูนย์บริการวิชาการ).

สมิต สัจฉกร. 2542. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชุมชน.

สันติ วิริยะสังสฤษฏ์ และเสริมศักดิ์ สุกรวรรณ. 2534. “ธนาคารกรุงเทพ ครองแชมป์
ขวัญใจลูกค้า.” การเงินธนาคาร. 10(115) : 185-1-2 ; พฤศจิกายน.

สุทธิ ปันมา. 2535. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย
สาขาเทพาสนธิ์.” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุรินทร์ ทิพย์เจริญ. 2543. “ความพึงพอใจในการบริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อ
ประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอบุรีรัมย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
พัฒน บริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย,
สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. 2529. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ กับปัจจัยสภาพ
แวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา
ขอนแก่น.” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

Boyd , H.W.Jr., O.C.Walker and J.C. Larre Che.1998. **Marketing Management A strategic
Approach with a Global Orientation.** USA : Irwin McGraw Hill.

Good, carter V. 1973. **Dictionary of Education.** 3rd ed. New York : McGraw-Hill.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Kotler,P. 2000. **Marketing management : The millennium Edition**. New Jersey : Prentice Hall.

Millet, John D. 1954. **Management in the Public Service**. Newyork : McGraw - Hill.

Mini MBA in Health . 2534 . เอกสารประกอบคำบรรยายโดยคณะผู้บริหารโครงการฝึก

อบรมหลักสูตรการบริหารงานบริการสาธารณสุขและโรงพยาบาล

คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

Morse,Nancy C. 1958. **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan :

University of Michigan.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ตารางเปรียบเทียบเป็นรายข้อ

ภาคผนวก ข ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ภาคผนวก ค หนังสือราชการและแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของ
การรถไฟแห่งประเทศไทย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก1 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณสถานีรถไฟ					
ระหว่างกลุ่ม	6.908	2	3.454	5.643*	.004
ภายในกลุ่ม	680.676	1112	0.612		
รวม	687.584	1114			
2. ความชัดเจนของป้ายแสดงต่าง ๆ					
ระหว่างกลุ่ม	6.822	2	3.411	5.406*	.005
ภายในกลุ่ม	701.659	1112	0.631		
รวม	708.481	1114			
3. จำนวนที่นั่งรอบบริเวณสถานีรถไฟ					
ระหว่างกลุ่ม	11.092	2	5.546	6.476*	.002
ภายในกลุ่ม	952.348	1112	0.856		
รวม	963.440	1114			
4. ความสะอาดของห้องสุขาบริเวณสถานีรถไฟ					
ระหว่างกลุ่ม	7.229	2	3.614	3.854*	.021
ภายในกลุ่ม	1042.936	1112	0.938		
รวม	1050.165	1114			
5. จำนวนห้องสุขาบริเวณสถานีรถไฟ					
ระหว่างกลุ่ม	9.000	2	4.500	5.119*	.006
ภายในกลุ่ม	977.577	1112	0.879		
รวม	986.578	1114			
6. การซื้อตั๋วล่วงหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	5.699	2	2.849	3.646*	.026
ภายในกลุ่ม	869.085	1112	0.782		
รวม	874.784	1114			
7. การซื้อตั๋วในวันเดินทาง					
ระหว่างกลุ่ม	2.494	2	1.247	1.630	.096
ภายในกลุ่ม	850.726	1112	0.765		
รวม	853.220	1114			

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก1 (ต่อ)

ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ	SS	df	MS	F	Sig.
8. การเปลี่ยนแปลงวันเดินทางตัวโดยสาร					
ระหว่างกลุ่ม	0.666	2	0.333	0.443	.642
ภายในกลุ่ม	835.544	1112	0.751		
รวม	836.210	1114			
9. การขอคืนเงินค่าตัวโดยสาร					
ระหว่างกลุ่ม	2.823	2	1.412	1.661	.190
ภายในกลุ่ม	945.177	1112	0.850		
รวม	948.000	1114			
10.การให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ผู้โดยสาร					
ระหว่างกลุ่ม	1.224	2	0.612	0.680	.507
ภายในกลุ่ม	1001.452	1112	0.901		
รวม	1002.676	1114			
11.ความสุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร...					
ระหว่างกลุ่ม	5.737	2	2.868	3.875*	.021
ภายในกลุ่ม	823.074	1112	0.740		
รวม	828.811	1114			

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วน และขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และ สายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ เป็นรายคู่ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ	เส้นทางรถไฟ			
		ใต้	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ
1. ความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณสถานีรถไฟ	\bar{X}	3.28	3.31	3.13
ใต้	3.28	-	0.03	0.15*
เหนือ	3.31	-	-	0.18*
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.13	-	-	-
2. ความชัดเจนของป้ายแสดงต่าง ๆ	\bar{X}	3.43	3.25	3.38
ใต้	3.43	-	0.18*	0.05
เหนือ	3.25	-	-	0.13
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.38	-	-	-
3. จำนวนที่นั่งรอบบริเวณสถานีรถไฟ	\bar{X}	3.19	3.04	2.94
ใต้	3.19	-	0.15	0.25*
เหนือ	3.04	-	-	0.10
ตะวันออกเฉียงเหนือ	2.94	-	-	-
4. ความสะอาดของห้องสุขาบริเวณสถานีรถไฟ	\bar{X}	2.65	2.46	2.58
ใต้	2.65	-	0.19*	0.07
เหนือ	2.46	-	-	0.12
ตะวันออกเฉียงเหนือ	2.58	-	-	-
5. จำนวนห้องสุขาบริเวณสถานีรถไฟ	\bar{X}	2.73	2.52	2.56
ใต้	2.73	-	0.21*	0.17
เหนือ	2.52	-	-	0.04
ตะวันออกเฉียงเหนือ	2.56	-	-	-
6. การซื้อตั๋วล่วงหน้า	\bar{X}	3.74	3.57	3.62
ใต้	3.74	-	0.17*	0.12
เหนือ	3.57	-	-	0.05
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.62	-	-	-
11. ความสุภาพอ่อนโยน เฝ้าใจใส่ต่อผู้โดยสาร...	\bar{X}	3.41	3.38	3.24
ใต้	3.41	-	0.03	0.17*
เหนือ	3.38	-	-	0.14
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.24	-	-	-

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก3 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านขบวนรถโดยสารจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านขบวนรถโดยสาร	SS	df	MS	F	Sig.
1. ความสะอาดภายนอกของตู้รถโดยสาร					
ระหว่างกลุ่ม	15.295	2	7.648	11.376*	.000
ภายในกลุ่ม	747.542	1112	0.672		
รวม	762.838	1114			
2. ความสะอาดภายในของตู้รถโดยสาร					
ระหว่างกลุ่ม	9.024	2	4.512	5.801*	.003
ภายในกลุ่ม	864.923	1112	0.778		
รวม	873.946	1114			
3. ความสะดวกสบายในการนั่ง					
ระหว่างกลุ่ม	11.531	2	5.766	7.641*	.001
ภายในกลุ่ม	839.019	1112	0.755		
รวม	850.551	1114			
4. ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องสุขา					
ระหว่างกลุ่ม	25.632	2	12.816	14.602*	.000
ภายในกลุ่ม	975.961	1112	0.878		
รวม	1001.593	1114			
5. คุณภาพของน้ำประปา					
ระหว่างกลุ่ม	24.039	2	12.020	16.666*	.000
ภายในกลุ่ม	801.961	1112	0.721		
รวม	826.000	1114			
6. ความเพียงพอของน้ำประปา					
ระหว่างกลุ่ม	29.618	2	14.809	17.813*	.000
ภายในกลุ่ม	924.468	1112	0.831		
รวม	954.086	1114			
7. ความเงียบภายในตู้รถโดยสารปรับอากาศ					
ระหว่างกลุ่ม	10.502	2	5.251	6.665*	.001
ภายในกลุ่ม	876.117	1112	0.788		
รวม	886.619	1114			

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก3 (ต่อ)

ด้านขบวนการโดยสาร	SS	df	MS	F	Sig.
8. ความเย็นภายในตู้โดยสารปรับอากาศ					
ระหว่างกลุ่ม	5.916	2	2.958	4.279*	.014
ภายในกลุ่ม	768.708	1112	0.691		
รวม	774.624	1114			
9. ความสะดวกในการนอน ในตู้รถนอน					
ระหว่างกลุ่ม	4.176	2	2.088	3.200*	.041
ภายในกลุ่ม	725.551	1112	0.652		
รวม	729.727	1114			
10.ความสะอาดของที่นั่งนอน เบาะนอน ผ้าปูที่นอน..					
ระหว่างกลุ่ม	5.198	2	2.599	3.806*	.023
ภายในกลุ่ม	759.201	1112	0.683		
รวม	764.398	1114			

* p ≤ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วน และขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และ สายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านขบวนรถโดยสาร เป็นรายคู่ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขบวนรถโดยสาร	เส้นทางรถไฟ			
		ใต้	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ
1. ความสะอาดภายนอกของตู้รถโดยสาร	\bar{X}	3.15	3.08	2.87
ใต้	3.15	-	0.07	0.28*
เหนือ	3.08		-	0.21*
ตะวันออกเฉียงเหนือ	2.87			-
2. ความสะอาดภายในของตู้รถโดยสาร	\bar{X}	3.32	3.24	3.11
ใต้	3.32	-	0.08	0.21*
เหนือ	3.24		-	0.13
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.11			-
3. ความสะดวกสบายในการนั่ง	\bar{X}	3.46	3.34	3.21
ใต้	3.46	-	0.12	0.25*
เหนือ	3.34		-	0.13
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.21			-
4. ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องสุขา	\bar{X}	2.98	2.73	2.62
ใต้	2.98	-	0.25*	0.36*
เหนือ	2.73		-	0.11
ตะวันออกเฉียงเหนือ	2.62			-
5. คุณภาพของน้ำประปา	\bar{X}	3.21	2.91	2.89
ใต้	3.21	-	0.30*	0.32*
เหนือ	2.91		-	0.02
ตะวันออกเฉียงเหนือ	2.89			-
6. ความเพียงพอของน้ำประปา	\bar{X}	3.26	3.02	2.87
ใต้	3.26	-	0.24*	0.39*
เหนือ	3.02		-	0.15
ตะวันออกเฉียงเหนือ	2.87			-
7. ความเงียบภายในตู้รถโดยสารปรับอากาศ	\bar{X}	3.21	3.14	3.37
ใต้	3.21	-	0.07	0.16*
เหนือ	3.14		-	0.23*
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.37			-

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก4 (ต่อ)

ด้านขบวนการโดยสาร	เส้นทางรถไฟ			
		ใต้	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ
8. ความเย็นภายในตู้โดยสารปรับอากาศ	\bar{X}	3.71	3.53	3.61
ใต้	3.71	-	0.18*	0.10
เหนือ	3.53	-	-	0.08
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.61	-	-	-
9. ความสะดวกในการนอน ในตู้รถนอน	\bar{X}	3.63	3.52	3.67
ใต้	3.63	-	0.11	0.04
เหนือ	3.52	-	-	0.15
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.67	-	-	-
10. ความสะอาดของที่นั่งนอน เบาะนอน ผ้าปูที่นอน..	\bar{X}	3.57	3.51	3.68
ใต้	3.57	-	0.06	0.11
เหนือ	3.51	-	-	0.17*
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.68	-	-	-

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก5 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านรถเสบียงอาหาร จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านรถเสบียงอาหาร	SS	df	MS	F	Sig.
1. ความสะอาดของภาชนะสำหรับใส่อาหาร...					
ระหว่างกลุ่ม	1.616	2	0.808	1.304	.272
ภายในกลุ่ม	689.003	1112	0.620		
รวม	690.619	1114			
2. ความสะอาดภายในรถเสบียง					
ระหว่างกลุ่ม	1.098	2	0.549	0.883	.414
ภายในกลุ่ม	691.162	1112	0.622		
รวม	692.260	1114			
3. การแต่งกายของพนักงานรถเสบียง					
ระหว่างกลุ่ม	8.729	2	4.365	7.257*	.001
ภายในกลุ่ม	668.810	1112	0.601		
รวม	677.539	1114			
4. กิริยามารยาทของพนักงานรถเสบียง					
ระหว่างกลุ่ม	5.951	2	2.976	4.715*	.009
ภายในกลุ่ม	701.735	1112	0.631		
รวม	707.686	1114			
5. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน...					
ระหว่างกลุ่ม	1.367	2	0.683	1.135	.322
ภายในกลุ่ม	669.204	1112	0.602		
รวม	670.570	1114			
6. ความเพียงพอของที่นั่งรับประทานอาหาร...					
ระหว่างกลุ่ม	5.652	2	2.826	4.574*	.011
ภายในกลุ่ม	687.089	1112	0.618		
รวม	692.741	1114			
7. บรรยากาศภายในรถเสบียง					
ระหว่างกลุ่ม	4.354	2	2.177	3.445*	.032
ภายในกลุ่ม	702.602	1112	0.632		
รวม	706.956	1114			

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก5 (ต่อ)

ด้านรสชาติของอาหาร	SS	df	MS	F	Sig.
8. รสชาติของอาหาร					
ระหว่างกลุ่ม	4.590	2	2.295	3.708*	.025
ภายในกลุ่ม	688.256	1112	0.619		
รวม	692.847	1114			
9. ราคาของอาหาร					
ระหว่างกลุ่ม	0.005	2	0.003	0.003	.997
ภายในกลุ่ม	956.362	1112	0.860		
รวม	956.368	1114			
10. ปริมาณของอาหาร					
ระหว่างกลุ่ม	2.840	2	1.420	2.195	.112
ภายในกลุ่ม	719.560	1112	0.647		
รวม	722.400	1114			

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก6 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วน และขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และ สายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านรถเสบียงอาหาร เป็นรายคู่ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านรถเสบียงอาหาร	เส้นทางรถไฟ			
		ใต้	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ
3. การแต่งกายของพนักงานรถเสบียง	\bar{X}	3.39	3.34	3.18
ใต้	3.39	-	0.05	0.21*
เหนือ	3.34	-	-	0.16*
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.18	-	-	-
4. กิจกรรมารยาทของพนักงานรถเสบียง	\bar{X}	3.35	3.22	3.18
ใต้	3.35	-	0.13	0.17*
เหนือ	3.22	-	-	0.04
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.18	-	-	-
6. ความเพียงพอของที่นั่งรับประทานอาหาร...	\bar{X}	3.12	2.96	2.97
ใต้	3.12	-	0.16*	0.15*
เหนือ	2.96	-	-	0.01
ตะวันออกเฉียงเหนือ	2.97	-	-	-
7. บรรยากาศภายในรถเสบียง	\bar{X}	3.09	2.98	2.94
ใต้	3.09	-	0.11	0.15*
เหนือ	2.98	-	-	0.04
ตะวันออกเฉียงเหนือ	2.94	-	-	-
8. รสชาติของอาหาร	\bar{X}	2.90	2.88	2.75
ใต้	2.90	-	0.02	0.15*
เหนือ	2.88	-	-	0.13
ตะวันออกเฉียงเหนือ	2.75	-	-	-

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก7 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ	SS	df	MS	F	Sig.
1. การแต่งกายของพนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	3.842	2	1.921	3.699*	.025
ภายในกลุ่ม	577.578	1112	0.519		
รวม	581.421	1114			
2. ความสุภาพ อ่อนโยน เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร					
ระหว่างกลุ่ม	5.459	2	2.730	4.083*	.017
ภายในกลุ่ม	743.316	1112	0.668		
รวม	748.775	1114			
3. การให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่...					
ระหว่างกลุ่ม	11.605	2	5.802	6.841*	.001
ภายในกลุ่ม	943.217	1112	0.848		
รวม	954.822	1114			
4. การเดินตรวจ สอดส่อง ดูแล รักษาความ...					
ระหว่างกลุ่ม	14.294	2	7.147	9.062*	.000
ภายในกลุ่ม	877.034	1112	0.789		
รวม	891.327	1114			
5. การดักเตือน ห้ามปราม ผู้ดื่มของมึนเมา...					
ระหว่างกลุ่ม	9.749	2	4.874	4.898*	.008
ภายในกลุ่ม	1106.562	1112	0.995		
รวม	1116.310	1114			
6. การดักเตือน ห้ามปราม ผู้สูบบุหรี่					
ระหว่างกลุ่ม	7.471	2	3.735	3.498*	.031
ภายในกลุ่ม	1187.582	1112	1.068		
รวม	1195.053	1114			
7. ความตรงต่อเวลาของขบวนรถในการเดินทาง					
ระหว่างกลุ่ม	0.153	2	0.076	0.052	.949
ภายในกลุ่ม	1631.485	1112	1.467		
รวม	1631.638	1114			

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ก8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วน และขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และ สายตะวันออกเฉียงเหนือที่ใช้เส้นทางรถไฟต่างกัน ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ เป็นรายคู่ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ	เส้นทางรถไฟ			
		ใต้	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ
1. การแต่งกายของพนักงาน	\bar{X}	3.82	3.71	3.68
ใต้	3.82	-	0.11	0.14*
เหนือ	3.71	-	-	0.03
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.68	-	-	-
2. ความสุภาพ อ่อนโยน เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร	\bar{X}	3.71	3.68	3.55
ใต้	3.71	-	0.03	0.16*
เหนือ	3.68	-	-	0.13
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.55	-	-	-
3. การให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่...	\bar{X}	3.46	3.31	3.21
ใต้	3.46	-	0.15	0.25*
เหนือ	3.31	-	-	0.10
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.21	-	-	-
4. การเดินตรวจ สอดส่อง ดูแล รักษาความ...	\bar{X}	3.55	3.40	3.27
ใต้	3.55	-	0.15	0.28*
เหนือ	3.40	-	-	0.13
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.27	-	-	-
5. การตักเตือน ห้ามปราม ผู้ดื่มของมึนเมา...	\bar{X}	3.31	3.18	3.08
ใต้	3.31	-	0.13	0.23*
เหนือ	3.18	-	-	0.10
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.08	-	-	-
6. การตักเตือน ห้ามปราม ผู้สูบบุหรี่	\bar{X}	3.33	3.31	3.15
ใต้	3.33	-	0.02	0.18
เหนือ	3.31	-	-	0.16
ตะวันออกเฉียงเหนือ	3.15	-	-	-

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
แสดงจำนวนผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟ
แห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2544 – 2546

ปีงบประมาณ สาย	2544	2545	2546	รวม	เฉลี่ย/ปี	เฉลี่ย/วัน
สายใต้	4,459,369	4,737,790	4,781,689	13,678,848	4,659,616	12,766
สายเหนือ	3,744,616	3,818,759	3,750,919	11,314,294	3,771,431	10,333
สายตะวันออกเฉียงเหนือ	5,793,098	5,912,830	5,841,254	17,547,182	5,849,061	16,025
รวม	13,997,083	14,469,379	14,373,862	42,840,324	14,280,108	39,124

ที่มา : กองพาณิชย์โดยสาร ฝ่ายการพาณิชย์ การรถไฟแห่งประเทศไทย

เปิดตาราง Krejcie & Morgan เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. สายใต้ ประมาณประชากรโดยเฉลี่ย 12,766 คนต่อวัน กลุ่มตัวอย่าง 370 คน
2. สายเหนือ ประมาณประชากรโดยเฉลี่ย 10,333 คนต่อวัน กลุ่มตัวอย่าง 370 คน
3. สายตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณประชากรโดยเฉลี่ย 16,025 คนต่อวัน

กลุ่มตัวอย่าง 375 คน

รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,115 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่ 256 /2547

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ

เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของ นายวิเชียร นวลสำลี

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ ของ นายวิเชียร นวลสำลี รหัสประจำตัว 44064106 เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.ณรงค์	พิมสาร	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
ผศ.ดร.เนาวรัตน์	วิไลชนม์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม
2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.รวิวรรณ	ชินะตระกูล	ประธานกรรมการ
ดร.ณรงค์	พิมสาร	กรรมการ
ผศ.ดร.เนาวรัตน์	วิไลชนม์	กรรมการ
ดร.จิระเสกข์	ตรีเมธสุนทร	กรรมการ
ผศ.พิระวุฒิ	สุวรรณจันทร์	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2547

(รองศาสตราจารย์ รวิวรรณ ชินะตระกูล)

คณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นายวิเชียร นवलสำลี รหัสประจำตัว 44064106 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย (THE CUSTOMERS' SATISFACTION OF THE EXPRESS TRAIN AND RAPID TRAIN OF THE STATE RAILWAYS OF THAILAND)" โดยมี ดร.ณรงค์ พิมสาร เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2547

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547

(รศ.ดร.อิทธิพล แจ่มชัด)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร. 3692

ที่ ศธ 0524.04/5133

วันที่ 29 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

ด้วย นายวิเชียร นवलคำลี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายวิเชียร นवलคำลี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีและขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ศธ 0524.04/ 5133

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายยุทธนา ทัพเจริญ (รองผู้ว่าการด้านพัฒนาและวางแผนการรถไฟแห่งประเทศไทย)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายวิเชียร นवलคำลี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย"

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายวิเชียร นवलคำลี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร 02-326-4325 ที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

๒๗ พ.ย. ๒๕๖๗



ที่ ศธ 0524.04/ 5133

คณะกรรมการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๔๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.กฤษ อนุรักษ์กมลกุล (หัวหน้ากองวิศวกรรม 1 ฝ่ายโครงการพิเศษการรถไฟแห่งประเทศไทย)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายวิเชียร นवलสำลี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย"

คณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาครบถ้วนและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายวิเชียร นवलสำลี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

๒๖ พ.ย. ๒๕๔๗

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทรสาร. 02-326-4325

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/

5133

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายภักดี ผะอบแสง (หัวหน้ากองพาณิชย์โดยสาร ฝ่ายการพาณิชย์การรถไฟแห่งประเทศไทย)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายวิเชียร นवलสำลี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย"

คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายวิเชียร นवलสำลี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร 02-326-4325 ที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

๒๗ พ. ค. ๕๒



ที่ ศท 0524.04/ 5133

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์ศศิมา กานะคามิน (วิทยาลัยอาชีวศึกษาฉะเชิงเทรา)

ที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายวิเชียร นवलสำลี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย"

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายวิเชียร นवलสำลี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร: 02-326-4325 ที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

๒๑ พ.ย. ๒๕๔๗



ที่ ศธ 0524.04/ 0816

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘


เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายวิเชียร นवलสำลี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย" และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน ๒๕๔๗ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายวิเชียร นवलสำลี ทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย กับผู้โดยสารขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

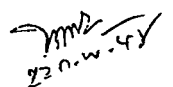
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325



๒๓ ก.พ. ๕๘

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็ว
ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยรวม 4 ด้าน
 - 1.1 ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ
 - 1.2 ด้านขบวนรถโดยสาร
 - 1.3 ด้านรถเสบียงอาหาร
 - 1.4 ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ตอน
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 1 ข้อ
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย ทั้ง 4 ด้าน มี 38 ข้อ
 - ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด
3. ขอความกรุณาให้ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลเป็นผลให้การวิจัยเชื่อถือได้และก่อประโยชน์สูงสุด
4. ในการวิจัยครั้งนี้คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวมของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดี

วิเชียร นवलคำลี

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
สำหรับผู้ให้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง

โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน () ที่อยู่ข้างหน้าข้อมูลเพียงคำตอบเดียว

1. เส้นทางที่ท่านเดินทางโดยขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วบ่อยที่สุด คือ
 - () 1 สายเหนือ
 - () 2 สายใต้
 - () 3 สายตะวันออกเฉียงเหนือ



ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็ว ของการรถไฟแห่งประเทศไทย 4 ด้าน

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
โดยมีการกำหนดระดับความพึงพอใจ ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านมีความพึงพอใจในการรักษาความสะอาดเรียบร้อยบริเวณสถานีมากน้อยเพียงใด...../....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	1. ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ					
	ท่านมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการตามรายการต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
1.	ความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณสถานีรถไฟ.....
2.	ความชัดเจนของป้ายแสดงต่างๆ.....
3.	จำนวนที่นั่งรอบบริเวณสถานีรถไฟ.....
4.	ความสะอาดของห้องสุขาบริเวณสถานีรถไฟ.....
5.	จำนวนห้องสุขาบริเวณสถานีรถไฟ.....
6.	การซื้อตั๋วล่วงหน้า.....
7.	การซื้อตั๋วในวันเดินทาง.....
8.	การเปลี่ยนแปลงวันเดินทางตั๋วโดยสาร.....
9.	การขอคืนเงินค่าตั๋วโดยสาร.....
10.	การให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ผู้โดยสาร.....
11.	ความสุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่ต่อผู้โดยสารของพนักงานสถานี.....
	2. ด้านขบวนการโดยสาร					
	ท่านมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการตามรายการต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
1.	ความสะอาดภายนอกของตู้รถโดยสาร.....
2.	ความสะอาดภายในของตู้รถโดยสาร.....
3.	ความสะดวกสบายในการนั่ง.....
4.	ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องสุขา.....
5.	คุณภาพของน้ำประปา.....
6.	ความเพียงพอของน้ำประปา.....
7.	ความเจ็บภายในตู้รถโดยสารปรับอากาศ.....
8.	ความเย็นภายในตู้โดยสารปรับอากาศ.....
9.	ความสะดวกสบายในการนอน ในตู้รถนอน.....
10.	ความสะอาดของที่นอน เบาะนอน ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม.....

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	3. ด้านรถเสียบียงอาหาร					
	ท่านมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการตามรายการต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
1.	ความสะอาดของภาชนะสำหรับใส่อาหารและเครื่องดื่มนี้.....
2.	ความสะอาดภายในรถเสียบียง.....
3.	การแต่งกายของพนักงานรถเสียบียง.....
4.	กิจกรรมารยาท ของพนักงานรถเสียบียง.....
5.	ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานรถเสียบียง.....
6.	ความเพียงพอของที่นั่งรับประทานอาหารภายในรถเสียบียง.....
7.	บรรยากาศภายในรถเสียบียง.....
8.	รสชาติของอาหาร.....
9.	ราคาของอาหาร.....
10.	ปริมาณของอาหาร.....
	4. ด้านการให้บริการของพนักงาน					
	ท่านมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการตามรายการต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
1.	การแต่งกายของพนักงาน.....
2.	ความสุภาพ อ่อนโยน เอาใจใส่ ต่อผู้โดยสาร.....
3.	การให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่ผู้โดยสาร.....
4.	การเดินตรวจ สอดส่อง ดูแล รักษาความปลอดภัย.....
5.	การตักเตือน ห้ามปราม ผู้ดื่มของมึนเมาหรือส่งเสียงดัง
6.	การตักเตือน ห้ามปราม ผู้สูบบุหรี่.....
7.	ความตรงต่อเวลาของขบวนรถในการเดินทาง.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมอนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ

.....
.....
.....

2. ด้านตัวรถโดยสาร

.....
.....
.....

3. ด้านรถเสบียงอาหาร

.....
.....
.....

4. ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ

.....
.....
.....



ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – ชื่อสกุล นายวิเชียร นवलคำลี
- วัน เดือน ปีเกิด วันที่ 21 มกราคม 2496
- สถานที่เกิด เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร
- ประวัติการศึกษา**
- พ.ศ. 2507 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาตอนต้น (ประถม 4) จากโรงเรียนวัดชุมทอง
แขวงชุมทอง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2510 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาตอนปลาย (ประถม 7) จากโรงเรียนเซนต์เจมส์ศิลป์
แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2513 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (มศ.3) จากโรงเรียนพรตพิทยพยัต
แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2516 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพแผนกการช่างโยธา
จากโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2520 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษา ครุศาสตรบัณฑิตสาขานิติศาสตราจารย์บริหารอาชีวศึกษา
จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ประวัติการทำงาน**
- พ.ศ. 2516 ช่างเทคนิค แขวงบำรุงทางฉะเชิงเทรา ฝ่ายช่างโยธา การรถไฟแห่งประเทศไทย
- พ.ศ. 2524 นายตรวจทางไซยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- พ.ศ. 2533 นายตรวจทางมาบกะเบา จังหวัดสระบุรี
- พ.ศ. 2535 นายตรวจทางบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- พ.ศ. 2537 ช่างแผนที่ กองบำรุงทางเขตฉะเชิงเทรา
- พ.ศ. 2538 พนักงานเทคนิค กองกรรมสิทธิ์ที่ดิน ฝ่ายบริหารทรัพย์สิน การรถไฟแห่งประเทศไทย
- พ.ศ. 2542 หัวหน้างานสำรวจและแผนผังโครงการ ฝ่ายบริหารทรัพย์สิน การรถไฟแห่งประเทศไทย
และเป็นอาจารย์พิเศษสอนวิชากฎหมายที่ดินและกฎหมายก่อสร้าง
โรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ
- พ.ศ. 2547 หัวหน้ากองสอบสวน สำนักงานอาชญาบาล การรถไฟแห่งประเทศไทย
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 418 ซอยหน้าสถานีรถไฟฉะเชิงเทรา ถนนมหาจักรพรรดิ
ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา 24000
- สถานที่ทำงาน การรถไฟแห่งประเทศไทย อาคารบริหารทรัพย์สิน เลขที่ 1 ถนนรองเมือง
แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง หัวหน้ากองสำรวจและเอกสารสิทธิ์ ฝ่ายบริหารทรัพย์สิน การรถไฟแห่งประเทศไทย

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้