

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการรถไฟแห่งประเทศไทย:
การศึกษาขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ
Passengers Satisfaction on the State Railway of Thailand: A Study
of the diesel air-conditioned express trains, Bangkok-Ubon Rachathani-Bangkok

เสวตโชติ สว่างศรี¹ ปาริชาติ แก้วโบราณ¹ สุนันทา ครุรินทร์¹ ปกรณ์ โอภาสวิทยารักษ์² จิระพงศ์ เรืองกุน³
E-mail: jirapong.r@dru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างคือผู้โดยสารรถไฟขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมา ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านราคา ด้านความสะอาด ด้านเวลาในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านลักษณะทางกายภาพของขบวนรถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 3.99, 3.66, 3.57, 3.54 และ 3.29 ตามลำดับ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เช่น การปรับปรุงเรื่องความตรงเวลา ความสะอาดของห้องน้ำ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกบนขบวนรถ และปรับขบวนรถให้มีความใหม่และทันสมัย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ รถไฟด่วนพิเศษรางปรับอากาศ การรถไฟแห่งประเทศไทย

Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction of passengers on the service quality of the diesel air-conditioned rail express trains, Bangkok-Ubon Ratchathani-Bangkok. The sample was 400 passengers who used the service of diesel-air-conditioned express trains, Bangkok-Ubon Ratchathani-Bangkok. The research instrument was a questionnaire. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean and standard deviation. The results showed that the passengers were satisfied with the overall service quality at a high level with mean value of 3.83. When considering each aspect, it was found that the passengers were the most satisfied with the staff's quality service with mean value of 4.27 followed by safety, price, cleanliness, operate motor vehicles time, facilities, and the physical characteristics of the convoy with mean value of 4.09, 3.99, 3.66, 3.57, 3.54 and 3.29, respectively. The service users are suggested that they should improve on timeliness, cleanliness of the bathroom, additional facilities on the train, and the newer convoy and more modern.

Keywords: satisfaction, quality of service, air-conditioned rail express trains state railway of Thailand

ความเป็นมาของปัญหา

การขนส่งเป็นหนึ่งในส่วนสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทำให้การติดต่อไปมาหาสู่กันเป็นเรื่องที่ง่าย ปัจจุบันจะเห็นได้ว่ารัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับระบบการขนส่งในประเทศอย่างมาก เห็นได้จากการลงทุนในโครงการต่างๆ เช่น รถไฟความเร็วสูง รถไฟทางคู่ มอเตอร์เวย์ และรถไฟฟ้าในเขตพื้นที่กรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งรถไฟไทยนั้นมีบทบาทสำคัญในการขนส่ง โดยสามารถให้บริการขนส่งผู้โดยสารได้ครั้งละมากๆ และประหยัดการใช้น้ำมัน การขนส่งทางรถไฟใช้พลังงานต่อหน่วยการขนส่งต่ำกว่า การขนส่งทางถนนหลายเท่าตัว และการขนส่งทางรถไฟนี้จะช่วยสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ การกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค และช่วยให้คุณภาพชีวิตของผู้คนดีขึ้น (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2565) การขนส่งทางรถไฟเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดการจ้างงานและการกระจายรายได้ ส่งผลให้คนจำนวนมากมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) (Dolinayova, Danis, & Cerna, 2019; Mamirkulova et al., 2020)

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

² อาจารย์พิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ปัจจุบันการเดินทางของการรถไฟแห่งประเทศไทยเปิดให้บริการ 5 เส้นทางหลัก ได้แก่ สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ สายตะวันออก สายใต้ และสายแม่กลอง รถไฟในประเทศไทยมีการแบ่งรูปแบบของการเดินทางออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ ขบวนรถด่วนพิเศษ ขบวนรถด่วน ขบวนรถเร็ว ขบวนรถธรรมดา ขบวนรถชานเมือง และขบวนรถท้องถิ่น ในแต่ละขบวนรถจะมีชนิดตู้โดยสารที่แตกต่างกัน เช่น รถนอนปรับอากาศชั้น 1 รถนอนชั้น 2 รถนั่งปรับอากาศชั้น 2 และรถนั่งชั้น 3 เป็นต้น โดยมีความแตกต่างกันไปในแต่ละเส้นทางขึ้นกับเวลาและความนิยมของผู้ใช้บริการ ซึ่งเส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือเป็นเส้นทางที่ได้รับความนิยมสูง มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องด้วยเส้นทางนี้มีขบวนรถไฟให้เลือกเกือบทุกประเภท มีตู้โดยสารให้เลือกทุกชนิด ทำให้ผู้โดยสารมีตัวเลือกที่หลากหลาย แต่ทว่าทัศนคติของคนไทยต่อการรถไฟแห่งประเทศไทยยังเป็นไปในเชิงลบ เช่น มองว่ามีความล่าช้า ทั้งส่วนของสถานี และส่วนของขบวนรถ รวมถึงให้บริการของการรถไฟที่ยังไม่เป็นที่น่าพอใจมากนักทั้งในด้านความสะดวก ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านราคา และความพร้อมอื่นๆในการให้บริการ (จุฬารัตน์ ศิริสิงห์ และศิวัช ศรีโสภากุล, 2562) ดังผลงานวิจัยของ อังรา สมประชา (2559) ทำการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยศึกษากรณีเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เวลาการเดินทาง และความปลอดภัยในระดับปานกลางเท่านั้นเอง

รถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ เป็นรถดีเซลรางสามารถทำความเร็วได้ถึง 120-160 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ให้บริการเที่ยวขึ้นและเที่ยวลง (เที่ยวไปและเที่ยวกลับ) โดยเที่ยวขึ้นจะใช้ชื่อว่ารถด่วนพิเศษขบวนที่ 21 ต้นทาง กรุงเทพฯ ปลายทางอุบลราชธานี ส่วนเที่ยวลงจะใช้ชื่อว่ารถด่วนพิเศษขบวนที่ 22 ต้นทางอุบลราชธานีปลายทางกรุงเทพฯ รถไฟด่วนพิเศษขบวนนี้ได้รับความนิยม มีผู้ใช้บริการมากที่สุดในเส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2565) ผู้วิจัยจึงเห็นว่ารถไฟขบวนนี้เป็นกรณีศึกษาที่ดีในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการรถไฟแห่งประเทศไทย ข้อมูลที่ได้จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้พัฒนาระบบรางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ แบบสำรวจ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่า Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ค่าร้อยละที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด (ค่า P) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ดังนั้นจึงคำนวณขนาดตัวอย่างได้ 385 ตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟ กรณีศึกษาขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศกรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านเวลาในการเดินทาง ด้านลักษณะทางกายภาพของขบวนรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านบริการของพนักงาน และด้านราคา ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ความสะดวกของบริเวณสถานีต้นทางและปลายทาง ความตรงเวลาของขบวนรถเมื่อออกจากสถานีต้นทาง และความปลอดภัยมากกว่ายานพาหนะชนิดอื่น เป็นต้น และตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาความถูกต้องของข้อคำถาม ความสอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการที่จะศึกษา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ซึ่งพบว่าข้อคำถามที่สร้างขึ้นมาจากเดิมที่มีค่าตั้งแต่ 0.70 ทุกข้อ หลังจากนั้นได้นำไปทดลอง (try out) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 ชุด นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.84 แสดงว่าเครื่องมือการวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 400 ชุด โดยผู้วิจัยขึ้นไปเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารบนขบวนรถ ทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ ตรวจสอบความถูกต้อง และคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์นำไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ สรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการแปลผลค่าคะแนน ส่วนตอนที่ 3 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับการแปลความหมายความพึงพอใจนั้นได้ใช้เกณฑ์ของละเอียด ศิลา น้อย และกันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ (2562) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 61.50 มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 49.50 อายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 24.50 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 17.50 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 8.50 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 22.00 อาชีวศึกษา ร้อยละ 13.50 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.00 และประถมศึกษา ร้อยละ 4.50 ตามลำดับ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 29.00 รองลงมาเป็นข้าราชการ ร้อยละ 24.00 นักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 22.00 และเกษตรกร ร้อยละ 1.50 ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 38.50 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 24.50 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 16.00 รายได้ 30,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 13.50 และรายได้มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 7.50 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านความสะอาด			
ความสะอาดของบริเวณสถานีต้นทางและปลายทาง	3.70	0.81	มาก
ความสะอาดของสุขาในขบวนรถ	3.45	0.91	มาก
ความสะอาดของที่นั่ง	3.70	0.82	มาก
ความสะอาดของที่วางสัมภาระและที่วางอาหาร	3.64	0.85	มาก
ความสะอาดของทางเดินบนขบวนรถ	3.83	0.81	มาก
ความสะอาดโดยรวม	3.66	0.73	มาก
ด้านเวลาในการเดินทาง			
ความตรงเวลาของขบวนรถเมื่อออกจากสถานีต้นทาง	3.47	1.21	มาก
ความตรงเวลาของขบวนรถเมื่อถึงสถานีปลายทาง	3.49	1.11	มาก
ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางทั้งหมด	3.75	1.01	มาก
เวลาในการเดินทางโดยรวม	3.57	1.05	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพของขบวนรถ			
ขบวนรถมีความใหม่และทันสมัย	3.17	0.98	ปานกลาง
ระดับอุณหภูมิที่เหมาะสมภายในขบวนรถ	3.65	0.96	มาก
ไม่มีเสียงรบกวนจากเครื่องยนต์ของขบวนรถ	3.07	1.03	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพโดยรวม	3.29	0.86	ปานกลาง



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ขบวนรถมีขึ้นสำหรับวางอาหารและอุปกรณ์ต่างๆ	3.83	0.89	มาก
ขบวนรถมีอาหารและเครื่องดื่มให้บริการ	4.11	0.83	มาก
ขบวนรถมีปลั๊กไฟให้บริการเพียงพอ	2.85	1.08	ปานกลาง
ขบวนรถมีที่สำหรับล้างมือ	3.38	0.92	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	3.54	0.77	มาก
ด้านความปลอดภัย			
มีความปลอดภัยมากกว่ายานพาหนะชนิดอื่น	4.30	0.68	มากที่สุด
มีแสงสว่างที่เพียงพอในขบวนรถช่วงเวลากลางคืน	4.24	0.73	มากที่สุด
มีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแลตลอดการเดินทาง	4.22	0.74	มากที่สุด
บอกรายละเอียดชัดเจน หากมีวัสดุอุปกรณ์ชำรุดหรือเสียหาย	3.61	1.10	มาก
ความปลอดภัยโดยรวม	4.09	0.67	มาก
ด้านบริการของพนักงาน			
พนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย	4.33	0.67	มากที่สุด
พนักงานต้อนรับและดูแล เช่น การมารับและส่งผู้โดยสารที่ประตูรถ	4.30	0.72	มากที่สุด
พนักงานบริการด้วยมารยาทและวาจาที่สุภาพ	4.36	0.64	มากที่สุด
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28	0.74	มากที่สุด
พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ	4.31	0.72	มากที่สุด
พนักงานบริการด้วยความเข้าใจและเห็นใจถึงผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	4.16	0.77	มาก
พนักงานมีการแจ้งเตือนผู้โดยสารเมื่อถึงสถานีปลายทางแต่ละสถานี	4.21	0.91	มากที่สุด
บริการของพนักงานโดยรวม	4.27	0.64	มากที่สุด
ด้านราคา			
ราคามีความประหยัดเมื่อเทียบกับรถตู้ รถทัวร์ เครื่องบิน	3.98	0.85	มาก
ราคามีความคุ้มค่าและสมเหตุสมผลกับบริการที่ได้รับ	4.06	0.86	มาก
ราคามีการยกเว้นค่าธรรมเนียม สำหรับผู้มีสิทธิลดครึ่งราคา	3.97	0.99	มาก
ราคาโดยรวม	3.99	0.85	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.83	0.59	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ด้านความสะอาด ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) ด้านเวลาในการเดินทาง ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05) ด้านลักษณะทางกายภาพของขบวนรถ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77) เช่นเดียวกับกับด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) ขณะที่ด้านการบริการของพนักงานนั้นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64) และด้านสุดท้ายด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85) โดยความพึงพอใจในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59)



ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมไว้ในตอนท้ายของแบบสอบถาม โดยสรุปได้เป็น 5 ประเด็น ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการ

ประเด็น	รายละเอียด
ความสะอาด	ควรปรับปรุงความสะอาดบริเวณในห้องน้ำ บริเวณที่วางสัมภาระ ที่วางอาหาร และผ้าปูที่นอนบริเวณหน้าต่าง อีกทั้งยังต้องการให้มีการให้เพิ่มแอลกอฮอล์ล้างมือเพื่อทำความสะอาดมือในการป้องกันการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)
เวลาในการเดินทาง	ควรให้มีการปรับปรุงเรื่องความตรงเวลา ผู้โดยสารประสบกับปัญหาความไม่ตรงเวลาของขบวนรถ ทำให้ไม่สามารถคำนวณระยะเวลาเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นที่มีรอบระยะเวลาเป็นช่วงเวลาชัดเจน ข้อเสนอแนะให้เพิ่มรอบของการให้บริการ หรือมีทางเลือกในช่วงเวลาใช้บริการมากขึ้น
ลักษณะทางกายภาพของขบวนรถ	ควรปรับปรุงให้ขบวนรถมีความใหม่และทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจุบันรถมีความเก่าทั้งภายในและภายนอก อาทิเช่น ที่นั่งและที่วางอาหารมีการชำรุด อาการส่ายของขบวนรถ และเสียงรบกวนจากอุปกรณ์ต่างๆ บนขบวนรถ เป็นต้น
สิ่งอำนวยความสะดวก	ควรเปลี่ยนเมนูอาหาร จัดเมนูอาหารให้หลากหลายมากขึ้น จัดให้มีอุปกรณ์หรือปลั๊กไฟหรือช่องเสียบ USB สำหรับชาร์จโทรศัพท์มือถือ และมี WIFI ให้บริการบนขบวนรถ
บริการของพนักงาน	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ในเชิงชื่นชม ดังข้อความที่ว่า “การให้บริการว่ามีระดับการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว อยากให้ไปปรับปรุงความสะอาด ลักษณะทางกายภาพของขบวนรถมากกว่า”

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่า ผู้ใช้บริการรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ ต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องความสะอาด เวลาในการเดินทาง ลักษณะทางกายภาพของขบวนรถ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะในเรื่องการปรับปรุงความตรงเวลา ความสะอาดของห้องน้ำ และขบวนรถให้มีความใหม่และทันสมัย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นผลมาจากขบวนรถนี้เป็นขบวนรถด่วนพิเศษชนิดปรับอากาศ การให้บริการจึงต้องมีการรักษามาตรฐานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบริการของขบวนรถและระดับของราคาค่าโดยสาร อีกทั้งภาพลักษณ์ประเภทรถไฟของขบวนนี้ยังแตกต่างไปจากขบวนรถประเภทอื่นที่ถูกรวมในด้านลบ ดังเช่น ขบวนรถธรรมดาหรือขบวนเมือง ที่ถูกมองว่าไม่มีความสะอาด มีความแออัดสูง ไม่มีมาตรฐานในเรื่องเวลา ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของมาริสา เจริญไพศาลสัจย์ (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ในทำนองเดียวกันกับผลงานวิจัยของบุษบง พาณิชผล (2555) เรื่องการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของแอร์พอร์ตเรลลิงค์ กรณีศึกษาการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในด้านกระบวนการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด และการให้บริการของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ ในด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างไปจากด้านอื่นๆ ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับนี้อาจเป็นเพราะ ตัวขบวนรถมีการใช้งานมามากกว่า 26 ปี ทำให้มีสภาพเก่า มีอุปกรณ์ชำรุดเสียหายหลายอย่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของมาริสา เจริญไพศาลสัจย์ (2553) เช่นเดียวกัน โดยผลงานวิจัยนี้พบว่าความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ กรุงเทพฯ - เชียงใหม่ ในด้านของผลิตภัณฑ์ เช่น สภาพประตูหน้าต่าง ระบบปรับอากาศภายในขบวนรถ สภาพที่เก็บสัมภาระ และสภาพที่นั่งโดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุ 20-30 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มากที่สุด ผู้ใช้บริการรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ มีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมา ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านราคา ด้านความสะอาด ด้านเวลาในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านลักษณะทางกายภาพของขบวนรถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 3.99, 3.66,

3.57, 3.54 และ 3.29 ตามลำดับ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เช่น การปรับปรุงเรื่องความตรงเวลาอย่างเร่งด่วน ความสะอาดของ
ห้องน้ำ เพิ่มส่งอำนวยความสะดวกบนขบวนรถ และปรับขบวนรถให้มีความใหม่และทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรปรับปรุงด้านความสะอาด โดยการทำความสะอาดก่อนรถออกทุกครั้ง และควรทำการตรวจสอบโดยมีเจ้าหน้าที่
ตรวจสอบหรือประเมินความสะอาด ความเรียบร้อยของขบวนรถก่อนให้บริการ

2. ควรรักษาระยะเวลาเดินทางตรงตามตารางที่กำหนดไว้ หากมีการเปลี่ยนแปลงเวลาควรแจ้งให้ผู้โดยสารทราบทุกครั้ง แต่
หากกรณีรถเกิดเหตุขัดข้องที่ทำให้เกิดความล่าช้ามากจนเกินปกติ ควรมีแผนสำรองสำหรับการให้บริการ อาทิ เช่น การเปลี่ยนรถ
ขบวนใหม่ที่มีมาตรฐานเท่ากับรถขบวนเดิมหรือมากกว่าเดิม

3. ควรให้มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงลักษณะทางกายภาพของขบวนรถอย่างสม่ำเสมอ เนื่องด้วยหัวรถจักร และตู้โดยสาร
ที่มีอายุการใช้งานมาหลายปี อาจมีการชำรุดเสียหายหรือการเสื่อมสภาพ ฉะนั้นควรให้พนักงานส่วนที่เกี่ยวข้องมีการตรวจสอบ และ
ซ่อมบำรุงให้ตัวขบวนรถมีความใหม่และทันสมัยมากขึ้น อาจจะใช้วิธีนำไปปรับปรุงรูปลักษณะภายนอกให้ดูน่าใช้งาน หรือสั่งซื้อขบวน
ใหม่ที่มีความทันสมัยและตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่

4. เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกบนขบวนรถ เช่น ที่ชาร์จไฟ USB จอภาพดิจิทัลแสดงสถานะขบวนรถ หรือแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์
เพิ่มกล้องวงจรปิดเดิมบนขบวนรถ หรือมีพนักงานคอยสอดส่องความปลอดภัยบนขบวนรถโดยเฉพาะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขบวนรถด่วนพิเศษ วิเคราะห์ให้เห็นว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการ และผลมากน้อยเพียงใด เป็นประโยชน์ในการออกแบบการให้บริการขบวนรถด่วนพิเศษให้ดียิ่งขึ้น

2. ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการในเส้นทางอื่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบ โดยปัจจุบันมีเส้นทางสายเหนือ กรุงเทพฯ -
เชียงใหม่ และเส้นทางสายใต้ กรุงเทพฯ - สุราษฎร์ธานี - ยะลา เปิดให้บริการขบวนรถด่วนพิเศษเช่นเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). กรมขนส่งทางรางเร่งวางระบบไว้รองรับต่อหลังขนส่งชายแดนหนองคายพุ่งเท่าตัว. <https://www.bangkokbiznews.com/business/981390> (สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2565).
- การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2565). ถ้าวินหนึ่งฉันจะนั่งรถไฟ. https://www.railway.co.th/download/srt_ebook/Guidebook/SRT-V5.pdf (สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2565).
- จواهرตัน ศิริสิงห์ และศิวัช ศรีโกคางกุล. (2562). ผลกระทบจากการก่อสร้างทางรถไฟทางคู่ที่มีผลต่อชุมชนริมทางรถไฟ: กรณีศึกษา
ชุมชนเทพารักษ์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *Veridian E-Journal, Silpakorn University Humanities; Social Sciences and Arts*. 12(6), 1053-1067.
- บุษบง พาณิชผล. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ตเรลลิงค์ กรณีการรถไฟแห่งประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- มาริสสา เจริญไพศาลสัตย์. (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟที่มีต่อการให้บริการของขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์กรุงเทพ
- เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ละเอียด ศิลาน้อย และกันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ. (2562). การใช้มาตรฐานค่าในการศึกษาวิจัยทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์
การโรงแรม และการท่องเที่ยว. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. 8(15), 112-126.
- อัครา สมประชา. (2559). การให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย: ศึกษากรณีเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน) การค้นคว้า
อิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ.
- Dolinayova A., Danis J., Cerna L. (2019). **Regional railways transport- effectiveness of the regional railway line.**
In: Fraszczyk A., Marinov M. (eds) *Sustainable rail transport. Lecture notes in mobility.* Springer, Cham.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-78544-8_10
- Mamirkulova, G., Mi, J., Abbas, J., Mahmood, S., Mubeen, R., & Ziapour, A. (2020). New silk road infrastructure
opportunities in developing tourism environment for residents better quality of life. *Global Ecology and
Conservation*, 24, e01194. <https://doi.org/10.1016/j.gecco.2020.e01194>