

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ : กรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพิงค์
ชื่อผู้เขียน	นางสาวเบญจวรรณ นพบรรจบสุข
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์ ประธานกรรมการ อาจารย์อรพิน สันติธีรากุล กรรมการ อาจารย์นันทนา คำนวน กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ กรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพิงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ และปัญหาการใช้บริการของผู้โดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยสายเหนือ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และเสนอข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย การวัดระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง ควรปรับปรุง และควรปรับปรุงมาก โดยทำการสอบถามผู้มาใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ที่สถานีเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 200 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.5 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 39.5 มีอายุ 25 – 34 ปี ร้อยละ 32.5 รองลงมาอายุ 35 – 44 ปี ร้อยละ 25.0 และอายุ 15 – 24 ปี ร้อยละ 17.0 มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 37.5 รองลงมาเป็นพนักงานธุรกิจเอกชน ร้อยละ 27.0 และประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 19.0 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 63.0 รองลงมา ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.5 และอนุปริญญาหรือปวส. ร้อยละ 8.0 รายได้คือเดือนที่มีจำนวนมากที่สุดมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 40.5 รองลงมา มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 17.5 และมีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 16.5

สำหรับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า บริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความสะอาดบริเวณสถานี และความทันสมัยของสถานี และระดับควรปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานี

บริการด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีเชียงใหม่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีกรุงเทพฯ และความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ

บริการด้านตัวรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในตัวความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานี และความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย และระดับควรปรับปรุง ได้แก่ การบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว

บริการด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถออกจากสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง และความตรงต่อเวลาของขบวนรถถึงสถานีที่หมายอยู่ในระดับควรปรับปรุง

บริการด้านตัวรถโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ระบบปรับอากาศ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน และสภาพตัวรถโดยสาร และระดับควรปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสาร

บริการด้านตัวรถเสบียงอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดในการแต่งกายของบริกร และความสุภาพของบริกร และระดับควรปรับปรุง ได้แก่ รสชาติของอาหาร และราคาอาหารและเครื่องดื่ม

บริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสุภาพในการแต่งกาย ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร

บริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร และการรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งได้แก่ การขายโดยพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การโฆษณา และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ และส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย คือ ปลอดภัย และสะดวกสบาย แต่มักจะล่าช้าเสมอ

สำหรับปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้แก่ พนักงานบางคนไม่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร การรักษาความสะอาดทั้งในด้านสถานี ตัวรถโดยสาร และอุปกรณ์ต่าง ๆ อัตราค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมในการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว และราคาอาหารเครื่องดื่มสูงเกินไป ช่องทางการจัดจำหน่ายมีจำนวนน้อย ที่จัดเก็บสัมภาระบนรถไฟไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร การเกิดมลภาวะทางอากาศและเสียงบนรถไฟและบริเวณสถานี ความไม่ตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ และความไม่เหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ

<b>Independent Study Title</b>	The Opinion of Customers toward Services of the State Railway of Thailand (Northern Line): Case Study of Nakornping Special Express	
<b>Author</b>	Miss Benjawan Nopbanjobsuk	
<b>M.B.A.</b>	Business Administration	
<b>Examining Committee</b>	Assistant Professor Orachorn Maneesong	Chairman
	Lecturer Orapin Santidhirakul	Member
	Lecturer Nantana Khamnuan	Member

### **Abstract**

The purpose of this study was twofold: (1) to find out levels of customers' satisfaction with the services of the Nakornping Special Express of the State Railway of Thailand (Northern Line) and (2) to determine problems encountered by users of the State Railway of Thailand (Northern Line).

The data were analyzed and presented descriptively in terms of frequency value, percentage value, and mean average. The data for this study were obtained from responses to a 5-level questionnaire: most satisfied, much satisfied, satisfied, need to be improved, and need to be improved a great deal, elicited from 200 customers using the services of the State Railway of Thailand at Chiang Mai Railway Station, 60.5 percent of which were female and 39.5 percent were male. The age of the respondents ranged from 15 years up, with 32.5 percent between 25-34 years old, 25.0 percent between 35-44 years old, and 17.0 percent between 15-24 years old. The occupations of the respondents were 37.5 percent employees of government or semi-government sectors, 27.0 percent employees of private sectors, and 19.0 percent entrepreneurs. The respondents' levels of education were 63.0 percent bachelor's degree holders, 21.5 percent holders of higher than bachelor's degree, and 8.0 percent diploma holders. The respondents' income levels were 40.0 percent in the 10,001-20,000 baht bracket, 17.5 percent in the 30,001 baht up bracket, and 16.5 percent in the 5,000-10,000 baht bracket.

In term of general services provided by the State Railway of Thailand, it was found that respondents were moderately satisfied with the station's modern facilities, cleanliness of the

compound, and the staff services, but were not satisfied with the sanitation conditions in the station restrooms.

Regarding the service scheduling, it was found that respondents were moderately satisfied with the convenience of the departing and arriving time at the Chiang Mai and the Bangkok stations.

In terms of ticket pricing, it was shown that respondents were satisfied with the information included in the ticket stubs, the convenience of ticket purchasing and booking both at the station and from travel agencies but were not satisfied with the services involving ticket return and exchange.

As for punctuality, it was revealed that respondents were moderately satisfied the departure times but were not satisfied with the arrival times.

Concerning the passenger cars, the respondents indicated that they were moderately satisfied with the general conditions of the cars, the air-conditioning, and the cleanliness of the sleeping linen but were not satisfied with the sanitation conditions in the car restrooms.

Concerning the dining cars, the respondents indicated that they were moderately satisfied with the waitpersons' appearance and courtesy but were not satisfied with the quality and price of food and beverages.

About the train personnel, it was found that respondents were moderately satisfied with their appearance, responsibility, and helpfulness.

On the aspect of the train police, it was found that respondents were moderately satisfied with their manners, helpfulness, and performance.

In terms of the marketing promotion of the State Railway of Thailand, it was revealed that respondents were moderately satisfied with the performance of sales agencies, advertisements, public relations, and the positive image regarding safety and comfort but were not satisfied with punctuality.

It was concluded that respondents were most dissatisfied with such factors as the personnel's lack of attention to passengers, the cleanliness of the stations and the train facilities, fare rates, excessive charge fees for ticket exchange and return, over-priced food and beverages, inadequate channels of ticket purchasing, insufficient storage space on board, air and noise pollution on board and around the stations, unreliable departure and arrival times, and the inflexible operating schedule.