

การศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์  
A Study of the Quality of Railway Station Service of Buriram Railway Station, Mueang  
District, Buriram Province

เกศมณี พิมพ้งาม, ชาลินี ดอนศรีมัน, สุธาวลัย ตุโยรัมย์, สากล พรหมสถิตย์ และ สถาพร วิชัยรัมย์\*

Ketmanee Phimngam, Chalinee Donsriman, Suthawan Tuyaram,

Sakon Phromsathit and Sathaporn Wichairam

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Buriram Rajabhat University, Thailand

\*Corresponding author e-mail: pj8989@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อระบบสารสนเทศในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ และด้านความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรโคเครน ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 385 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อให้ครอบคลุมการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ คำถามแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.917 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่ามากไปหาน้อย ดังนั้นด้านรายได้ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่และด้านการบริการ ผลการเปรียบเทียบการศึกษาคูณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามคุณลักษณะของประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ ผู้ที่มาใช้บริการรถไฟสถานีรถไฟบุรีรัมย์ พบว่า สถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ควรให้ขบวนรถไฟมาตรงต่อเวลาตามที่ตารางรถไฟกำหนดไว้บนตัวเดินทางและควรจัดที่นั่งให้ตรงตามตัวและต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลการบริการสำหรับสอบถามให้กับผู้โดยสารบนรถไฟและต้องการอยากให้เจ้าหน้าที่รักษาระดับของความปลอดภัยให้อยู่ในระดับนี้คงอยู่ตลอดหรือทางสถานีรถไฟบุรีรัมย์จะพัฒนาระบบความปลอดภัยให้ดีกว่าเดิมก็ย่อมได้

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ, สถานีรถไฟบุรีรัมย์

## Abstract

The objectives of this research were 1) to study the service quality level of Buriram Railway Station. Mueang Buriram District Buriram Province. 2) to compare the service quality of Buriram Railway Station Mueang Buriram District Buriram Province Classified by Sex, Age, Education Level career and income. 3) to study policy recommendations on information systems to improve and develop services of Buriram Railway Station Mueang Buriram District Buriram Province. There are all 3 areas: service, location, and security. The sample group was used to determine the sample group without knowing the population. Using Cochran formula The sample size was at least 385 people. In this research, the researcher has a sample of 400 people to cover this research study. The instrument used in this research was a questionnaire. The questionnaire consisted of 3 types: Checklist, scale, 5 level estimation, and open-ended questions. have a confidence value of 0.917. The statistics used to analyze the data were percentage, mean and standard deviation. Two samples were compared by t-test and one-way analysis of variance (F-test). The results showed that A Study of the Quality of Railway Station Service of Buriram Railway Station Mueang Buriram District Buriram Province Overall, it was at the highest level in all aspects. Sorted from highest to lowest value. Therefore, the security income Location and service. comparison results A Study of the Quality of Railway Station Service of Buriram Railway Station Mueang Buriram District Buriram Province Classified according to the characteristics of the population is sex, age, educational level career, and income. Overall and in each aspect are different statistically significant at 0.05. Suggestions from the interview Those who used the train service at Buriram Railway Station found that Buriram Railway Station Mueang Buriram District Buriram Province. The train should be on time according to the train schedule indicated on the ticket and should arrange the seats according to the ticket. Require staff to provide service information for inquiries to passengers on the train. Want to keep the level of security at this level at all times or the Buriram Railway Station will develop a better security system.

**Keywords:** Service Quality, Buriram Railway Station

## บทนำ

สถานีรถไฟบุรีรัมย์ภายใต้การดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีประชาชนมาใช้บริการในแต่วันเป็นจำนวนมากการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยพนักงานจำนวนหนึ่งหรือการให้บริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งถือเป็นเรื่องยากในการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่ตรงกับความต้องการอาจทำให้ผู้ใช้บริการคิดว่าคุณภาพของการให้บริการไม่เพียงพอในบางครั้งแม้ว่าจะมีการบริการในภาพรวมที่ดีมีคุณภาพ แต่ในทางกลับกันบางมุมมองของผู้ใช้บริการแต่ละคนการให้บริการบางอย่างอาจจะไม่เพียงพอต่อความต้องการและยังไม่สามารถตอบโต้ได้เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมบรรทัดฐานในการรับรู้และยอมรับถึงบริการของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไปตามปัจจัยต่างๆ และปัญหาเหล่านี้เองนับเป็นปัญหาหลักในการตอบสนองการบริการโดยภาพรวม แต่หากผู้ใช้บริการได้ทราบถึงความต้องการต่างๆ เหล่านี้ก็จะสามารถจัดหาหรือแก้ไขข้อขัดข้องในการให้บริการต่างๆ โดยอาจเป็นการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงลักษณะการให้บริการให้ครอบคลุมทั่วถึงประกอบกับสถานะเศรษฐกิจในทุกวันนี้ธุรกิจทุกประเภทมีการแข่งขันและมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสูง โดยเฉพาะธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้นเพื่อโอกาสการเติบโตและความก้าวหน้าขององค์กร การรถไฟต้องปรับกลยุทธ์ด้านบริการเพื่อให้ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารให้มากที่สุดเนื่องจากผู้โดยสารเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินกิจการปัจจัยสำคัญที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในปัจจุบันคือคุณภาพการบริการที่ให้ผู้บริการส่งมอบความประทับใจของการบริการที่ดีให้แก่ผู้โดยสารโดยกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดจนสร้างฐานให้ผู้โดยสารมีความจงรักภักดีกับการให้บริการ ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของการรถไฟ การรถไฟได้ปรับกลยุทธ์ในการรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ให้มากที่สุดพร้อมทั้งพยายามสร้างลูกค้าใหม่ขึ้นมาเนื่องจากการรถไฟเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับผลกระทบกับสภาพเศรษฐกิจ ปัจจุบันจึงต้องปรับทิศทางการทำงานของการรถไฟฯ มีการปรับปรุงระบบการทำงานการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศการให้บริการต่างๆ ที่หลายหลายและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร (การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2560)

จากการลดลงของจำนวนผู้โดยสารที่มารับบริการของการรถไฟบุรีรัมย์ มีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของการรถไฟซึ่งอาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อบกพร่องของการบริการสถานีรถไฟบางแห่งไม่มีการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของขบวนรถ (รถเข้าออก/ตามเวลา/ล่าช้า) การแจ้งเวลาการเดินทาง (รถเข้า-ออก/ตามเวลา/ล่าช้า) ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันผู้โดยสารมาไม่ทันการประกาศจากสถานี ดังนั้นการรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ จึงควรให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยสารในด้านต่างๆ แก่ผู้โดยสาร และเนื่องจากปัญหาการลดลงของจำนวนผู้โดยสารของการรถไฟสถานีรถไฟบุรีรัมย์ ดังที่กล่าวมาและจากแผนพัฒนาการบริการของการรถไฟสถานีรถไฟบุรีรัมย์ เพื่อมุ่งพัฒนาบริการและเพื่อพัฒนาการรถไฟสถานีบุรีรัมย์ให้เป็นการรถไฟยุคสมัยใหม่ทำให้การรถไฟของสถานีบุรีรัมย์ได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาบริการด้านต่างๆ มากขึ้นดังนั้นการสำรวจคุณภาพการให้บริการรถไฟของสถานีบุรีรัมย์ที่มีเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้การรถไฟของสถานีบุรีรัมย์สามารถปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการผู้ศึกษาจึง

เกิดความสนใจเข้ามาทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโดยสารของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยในฐานะนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มีความสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์และจะศึกษาเกี่ยวกับด้านการบริการ ด้านสถานที่ และด้านความปลอดภัย เพื่อชี้ให้เห็นถึงคุณภาพและความเหมาะสมในการดำเนินการให้บริการของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ รวมถึงต้องการศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟที่สถานีรถไฟบุรีรัมย์ในปัจจุบัน ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้หวังว่าจะมีประโยชน์

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อระบบสารสนเทศในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ โดยบูรณาการจาก เมฆา ชนวรรณ (2556), ด้านสถานที่ ศักดิ์ชัย ยวงตระกูล (2554), และด้านความปลอดภัย วีระ เจริญรุ่ง (2551)

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการรถไฟที่สถานีรถไฟบุรีรัมย์

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชาชนจากการที่ประชากรที่มาใช้บริการสถานีรถไฟบุรีรัมย์

จำนวน 400 คน

#### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ประชากรผู้ที่มาใช้บริการสถานีรถไฟบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถไฟโดยสารสถานีรถไฟบุรีรัมย์ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัยและด้านสถานที่ โดยมีลักษณะของการประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert. 1967)

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

**การเก็บรวบรวมข้อมูล:** คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. คณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ที่สถานีรถไฟบุรีรัมย์และขออนุญาตแจกแบบสอบถาม
2. คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 400 ฉบับ
3. ในกรณีที่คณะผู้วิจัยไม่สามารถเก็บแบบสอบถามได้ในวันนั้น คณะผู้วิจัยได้กลับไปลงพื้นที่จัดเก็บอีกครั้ง
4. คณะผู้วิจัยจัดเก็บแบบสอบถามมาได้จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

#### **วิเคราะห์ข้อมูล**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ความต้องการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการรถไฟที่สถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแยกเป็นรายข้อ รายด้านและโดยภาพรวม นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบที่เข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย
4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ของลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ด้วยสถิติค่า (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test)

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ โดยภาพรวม มีความแตกต่างกัน ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ โดยภาพรวม มีความแตกต่างกัน ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัย มีความแตกต่างกัน ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกัน ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกัน ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกัน ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 7. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์

7.1 ด้านการบริการ คุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ ผู้มาใช้บริการรถไฟสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ต้องการอยากให้ขบวนรถไฟมาตรงต่อเวลาตามที่ตารางรถไฟกำหนดไว้บนตัวเดินทางและต้องการให้มีการจัดที่นั่งให้ตรงตามตัวและมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลการบริการสำหรับสอบถามให้กับผู้โดยสารบนรถไฟ

7.2 ด้านสถานที่ คุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ ผู้มาใช้บริการรถไฟสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ต้องการอยากให้ห้องน้ำบนขบวนรถไฟนำใช้บริการและต้องการให้มีตู้โดยสารแต่ละขบวนให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

7.3 ด้านความปลอดภัย คุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ ผู้มาใช้บริการรถไฟสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้มาใช้บริการรถไฟสถานีรถไฟบุรีรัมย์ เห็นว่าความปลอดภัยของสถานีรถไฟบุรีรัมย์อยู่ในระดับที่ดีมากแล้ว ต้องการอยากให้เจ้าหน้าที่รักษาระดับของด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับนี้ให้คงอยู่ตลอดหรือทางสถานีรถไฟบุรีรัมย์จะพัฒนาระบบความปลอดภัยให้ดีกว่าเดิมก็ย่อมได้

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ และด้านความปลอดภัย คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพมีความเป็นมิตร การรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม จัดที่นั่งพักรอที่เพียงพอต่อปริมาณผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุฑามาศ บรรเจิดสุข (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น โดยภาพรวมของการวิจัยครั้งนี้อยู่ในระดับมากที่สุด

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.1 จากการศึกษา พบว่า ด้านการบริการ คุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการสอบถามถึงความต้องการของผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง และเจ้าหน้าที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีข้อสงสัย คุณภาพการให้บริการที่ท่านได้รับจากการใช้บริการรถไฟท่านได้รับการบริการในการเดินทางที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริกลม วงศ์สุพชัย (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานธุรกิจเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท การโดยสารเป็นครั้งคราวเส้นทางสายเหนือ วัตถุประสงค์ไปทำงาน โดยสารขบวนรถชานเมือง และโดยสารชั้น 3 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณาหลายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจที่มีต่อสถานีรถไฟ

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานและด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทั่วไปในเรื่องความปลอดภัยจากอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามคุณลักษณะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.2 จากการวิจัย พบว่า ด้านสถานที่ คุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าสถานีรถไฟตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการบริการและภายในขบวนรถไฟมีความสะอาดเหมาะสมแก่การให้บริการและมีที่นั่งรอขึ้นโดยสารรถไฟเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจวรรณ นพบรรจบสุข (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย เส้นทางสายเหนือ: กรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพิงค์ ผลการวิจัยพบว่า บริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความสะอาดบริเวณสถานี และความทันสมัยของสถานี และระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานี บริการด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง บริการด้านตัวรถไฟอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในตัว ความสะดวกในการซื้อและจองตั๋วที่สถานี บริการด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถที่ออกจากสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง และความตรงต่อเวลาของขบวนรถถึงสถานีที่หมายอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง บริการด้านตัวรถโดยสารอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบปรับอากาศ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน และระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสาร บริการด้านตัวรถเสียบึงอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดในการแต่งกายของบริการและความสุภาพของบริการ ระดับที่ควรปรับปรุงได้แก่ ราคาอาหารและเครื่องดื่ม บริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง และบริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา และการรักษาความปลอดภัยในการเดินทางนอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟฯ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การส่งเสริมการขาย การโฆษณา การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของการรถไฟฯ คือ ปลอดภัยและสะดวกสบาย แต่มักจะล่าช้าเสมอ สำหรับปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับการบริการของรถไฟ ได้แก่ พนักงานบางคนไม่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร การรักษาความสะอาดทั้งในด้านสถานี ตัวรถโดยสารและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จัดเก็บสัมภาระบนรถไฟไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร การเกิดมลภาวะทางอากาศและเสียงบนรถไฟและบริเวณสถานี ความไม่ตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ และความไม่เหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ

2.3 จากการวิจัย พบว่า ด้านความปลอดภัย คุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าภายในสถานีรถไฟมีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยเมื่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีป้ายบอกอุปกรณ์การป้องกันต่างๆ



เช่น ถึงดับเพลิง จุดแจ้งเหตุ ฯลฯ มีป้ายเตือนสิ่งอันตราย เช่น อย่ายืนตรงประตู ระวังศีรษะ อย่ายืนมือออก จากตัวรถ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนภัทร์ พงษ์สถิตย์ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าโดยสารของสถานีรถไฟอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 21-30 ปี มีสถานภาพ โสดมากที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท เอกชนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีระยะเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้า 6-10 ปี ระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าโดยสาร ภาพรวมทุกด้าน พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายได้จากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความไว้วางใจ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้าน ความปลอดภัย ด้านความเอาใจใส่ดูแล ด้านลักษณะทางกายภาพมีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุดการทดสอบ สมมติฐานพบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า โดยสารสถานีอยุธยา พบว่า ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านรายได้ ด้านสถานภาพ อาชีพ และระยะเวลาในการใช้ บริการรถไฟฟ้าโดยสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

3.1 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของ สถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ โดย ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ผลการวิจัยของ ดวงฤทัย น้อยพะวงษ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารจัดการขบวนขานเมืองของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริหารจัดการของการรถไฟฟ้า 2) ศึกษาพฤติกรรมการ ใช้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้า 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของการรถไฟฟ้า 4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริหารจัดการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการรถไฟฟ้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัยคือ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ โดยใช้ ค่า t-test , F - test และค่าไคสแควร์ ผล การศึกษาพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริหารจัดการพบว่า ด้านการควบคุมความ ปลอดภัย ด้านกาจูงใจให้ใช้บริการ ด้านการจัดองค์การ และด้านการวางแผนเพื่อการบริหารอยู่ในระดับมาก 2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้า พบว่า ผู้โดยสารมีวัตถุประสงค์ เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากการ ทำงาน ลักษณะการเดินทางเป็นทั้งขาไปและขากลับ ใช้บริการโดยรถไฟฟ้าช่วงเช้า เดินทางคนเดียว ใช้เวลา ในการเดินทางมากกว่า 1 ชั่วโมง 30 นาที 3. ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการพบว่า ด้าน ความเหมาะสมของสถานี ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟฟ้า ด้านสภาพรถโดยสารและด้านการปฏิบัติงาน

ของพนักงานเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการจัดจำหน่ายตัวรถไฟ อยู่ในระดับมากที่สุด 4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริหารจัดการจำหน่ายตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการจำหน่ายตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการโดยสารพบว่า เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือนและอาชีพสัมพันธ์กับพฤติกรรมการโดยสารรถไฟ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ :** ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เกี่ยวกับงานวิจัยฉบับนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จึงนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

**1. ด้านการบริการ** คุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในประเด็นสำคัญๆ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการสอบถามถึงความต้องการของผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ในการแก้ปัญหาให้กับผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารทันทีที่มีข้อสงสัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภาพร คำหมื่น (2554 : 5) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรมและกระบวนการอาจจะเกิดพร้อมกับจำนวนผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตาม การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วๆ ไป

**2. ด้านสถานที่** คุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในประเด็นสำคัญๆ คือ ความเพียงพอของที่นั่งรอโดยสารและพัสดุในสถานี ความสะอาดของตัวอาคาร ความสะอาดของห้องน้ำในบริเวณสถานีรถไฟและในตัวรถโดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2559 : 30-35) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการบริการที่จำเป็นต้องคำนึงถึง มีดังนี้ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกอาคารและสภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร

**3. ด้านความปลอดภัย** คุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในประเด็นสำคัญๆ คือ การกำหนดให้มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้โดยสาร เช่น โช้สัญญาณฉุกเฉินบนขบวนรถไฟ ป้ายเตือนภัยในการโดยสารรถไฟ สภาพของที่นั่งโดยสารบนขบวนรถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในขณะขึ้น – ลงรถไฟ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนภัทร์ พงษ์สถิตย์ (2563) กล่าวว่า ความปลอดภัย คือ อุบัติเหตุเป็นศูนย์ ไม่มีอันตรายหรือความเสี่ยง การหลีกเลี่ยงความผิดพลาด การปฏิบัติตามกฎ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 สถานีรถไฟควรจัดมาตรการรักษาความปลอดภัยบนขบวนรถไฟให้มีความรัดกุมเพื่อให้ผู้โดยสารมีความมั่นใจในการใช้บริการ

1.2 ควรมีพนักงานจัดที่นั่งบนขบวนรถไฟตรงกับเลขที่นั่งที่กำกับไว้บนตัวรถไฟ เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบและง่ายต่อการหาที่นั่ง

1.3 ควรมีการแจ้งแก่ผู้โดยสารล่วงหน้า หากขบวนรถไฟมีการมาไม่ตรงกับเวลาที่กำหนดในตารางเดินรถเพื่อให้ผู้โดยสารมีการเตรียมตัว

### 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ในการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรทำวิจัยในภาพรวมของการใช้รถไฟทุกระดับ เพื่อหาสาเหตุหรือข้อบกพร่องที่การรถไฟไทยควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้มากขึ้น

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการรถไฟกับบริการรถโดยสารประจำทาง เพื่อหาข้อแตกต่างและประเมินกลยุทธ์ต่างๆ ที่ใช้ในการสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขัน

2.3 ในการทำวิจัยด้านคุณภาพการบริการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ควรมีการจัดทำวิจัย ต่อเนื่อง เนื่องจากเกิดการเปลี่ยนในวิถีการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการซึ่งจะนำไปสู่การรับรู้ในการบริการ

## เอกสารอ้างอิง

การรถไฟแห่งประเทศไทย. (16 มิถุนายน 2564). *การรถไฟแห่งประเทศไทย*. (Online). เข้าถึงได้จาก ข้อมูลทั่วไปของการรถไฟแห่งประเทศไทย: <http://www.railway.co.th/>.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2559). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จุฑามาศ บรรเจิดสุข. (2555). *การศึกษาคุณภาพการบริการ กรณีศึกษาการรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดวงฤทัย น้อยพะวงค์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟที่มีต่อการบริหารจัดการขบวนขานเมืองของการรถไฟแห่งประเทศไทย*. พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ธนภัทร์ พงษ์สถิต. (2563). *คุณภาพการให้บริการรถไฟโดยสารของสถานีรถไฟอยุธยา อำเภอลำลูกกา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

เบญจวรรณ นพบรรจบสุข. (2553). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย เส้นทางสายเหนือ กรณีศึกษา รถด่วนพิเศษนครพิงค์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- .....
- เมษา ชนะวรรณ. (2556). การศึกษารูปแบบการเดินทางประจำวันของผู้โดยสารรถไฟฟ้า ในเขตกรุงเทพมหานคร และพื้นที่เกี่ยวเนื่อง. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระ เจริญรุ่ง. (2551). แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถานีรถไฟ ในเขตจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศักดิ์ชัย ยวงตระกูล. (2554). การปรับสิ่งอำนวยความสะดวกสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อมสำหรับระบบขนส่งสาธารณะ(รถไฟ)เพื่อคนพิการ กรณีศึกษา : สถานีรถไฟบางแสน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริกมล วงศ์สุพชัย. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุภาพร คำหมื่น. (2554). คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคโรงพยาบาลเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Likert, Rensis. (1967). "The Method of Constructing and Attitude Scale", *Reading in Attitude Theory and Measurement*. P.90-95. Fishbein, Martin, Ed. New York : Wiley & Son.