



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แนวทางพัฒนาการให้บริการของรถไฟฟ้าไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย

สุลักษณ์ หมอยา

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการของรถไฟฟ้าไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของรถไฟฟ้าไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์

จากการศึกษาพบว่าแนวทางพัฒนาการให้บริการของรถไฟฟ้าไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย มีดังนี้ ด้านราคา ด้านความปลอดภัย ด้านระยะเวลา ด้านสื่อโฆษณา ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรและด้านคุณภาพ จะต้องมีการพัฒนาทั้ง 7 ด้าน ให้มีความเหมาะสม ปลอดภัยในการให้บริการ ตรงต่อเวลา นักท่องเที่ยวเข้าใจ สื่อโฆษณาได้ดี มีพื้นที่เพียงพอในการรองรับนักท่องเที่ยว สะอาด บุคลากรพร้อมให้บริการซึ่งได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีตลอดจนมีคุณภาพและทันสมัย

คำสำคัญ : แนวทาง การให้บริการ รถไฟแห่งประเทศไทย



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Guidelines for the development of the railway services of Thailand to Thai tourists.

Sulakkana Moya

Tourism Industry and Hospitality Management, Faculty of Humanities and Social Sciences
Suan Sunandha Rajabhat University

Abstract

Research The development of Thai railway service to Thai tourists the purpose of this study is to study the development of Thai railway service to Thai tourists. Researchers have conducted qualitative research. The tools used are interview forms. The study found that the development of Thai railway service to Thai tourists as the following Price, Security, Period, Advertisement, place, personnel and quality. The development of all seven to be appropriate Safe to serve punctual tourists understand the media well there is enough space for tourists clean well trained personnel have to quality and modern.

Keywords : Process service and State Railway of Thailand



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่ผู้คนให้ความนิยมเป็นอย่างมากซึ่งการเดินทางถือเป็นสิ่งสำคัญในการท่องเที่ยวจึงทำให้มีตัวเลือกในการเดินทางหลากหลายช่องทาง เช่น การเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน รถตู้ รถทัวร์ รถส่วนตัวและรถไฟ เป็นต้น การเดินทางในแต่ละรูปแบบก็จะแตกต่างกันออกไป จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการเดินทางท่องเที่ยวที่หลากหลายรูปแบบ

ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันการเดินทางด้วยรถไฟถือเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก และเนื่องจากเป็นที่นิยมการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญซึ่งยังมีปัญหาที่ต้องปรับปรุงในเรื่องการบริการ เป็นการบริการในเรื่องของขบวนรถไฟซึ่งมีหลากหลายขบวนในหลายเส้นทาง อีกทั้งการบริการในด้านสถานที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆและบุคลากรเจ้าหน้าที่ประจำสถานีที่คอยให้บริการด้านข่าวสารข้อมูลความรู้ อาจยังรวมถึง สื่อโฆษณา, คุณภาพการบริการ, ระยะเวลา ตลอดจนให้บริการด้านความปลอดภัยทั้งในบริเวณสถานีหรือในขณะเดินขบวน จะต้องมีความทั่วถึงกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่มีอยู่มากนั้น ต้องการพัฒนากการให้บริการในแต่ละด้านอยู่เสมอ ที่กล่าวมาถือเป็นเหตุผลสำคัญในการให้บริการ ช่วยสร้างความมั่นใจน่าเชื่อถือให้นักท่องเที่ยวและช่วยในการตัดสินใจใช้บริการรถไฟ ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้ต้องหาแนวทางเผยแพร่การพัฒนากการให้บริการในด้านต่างๆที่กล่าวมา

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าการบริการมีความสำคัญแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมากจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “แนวทางการพัฒนากการให้บริการของรถไฟไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

แนวทางการพัฒนากการให้บริการของรถไฟไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการของรถไฟไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 7 ปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยด้านที่1 ราคา

ปัจจัยด้านที่2 ความปลอดภัย

ปัจจัยด้านที่3 ระยะเวลา

ปัจจัยด้านที่4 สื่อโฆษณา

ปัจจัยด้านที่5 สถานที่

ปัจจัยด้านที่6 บุคลากร

ปัจจัยด้านที่7 คุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นักวิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการการจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) โดยจำแนกและจัดหมวดหมู่ออกให้เป็นระบบและ การวิเคราะห์สาเหตุและผล (Cause and Effect Analysis) ของข้อมูลที่ได้อ้อมสัมภาษณ์ เพื่อให้เห็นผลที่เกิดจากเหตุและมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำการวิจัยครั้งนี้คือ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน โดยคำถามที่ใช้เป็นคำถามในรูปแบบคำถามปลายปิดแบ่งเป็น 1 ส่วน
ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่
ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านระยะเวลา ปัจจัยด้านสื่อโฆษณา ปัจจัยด้านสถานที่
ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านคุณภาพ โดยใช้การวัดระดับ เป็นแบบสอบถามแบบเรียงจากระดับความคิดเห็น
น้อยที่สุด(1)ไปจนถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด(5) เป็นข้อมูลประเภทค่าเฉลี่ย มีลักษณะการวัดแบบประเมิน
ค่า 5 ระดับ(Rating Scale)

ผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการของรถไฟไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยโดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการของรถไฟไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยผลการศึกษา
ประเด็นต่างๆ ดังนี้

ปัจจัยด้านที่1 ราคา

พบว่าราคาเหมาะสมกับระยะทาง เหมาะสมกับขบวนรถไฟ และราคาถูกกว่ารถโดยสารอื่นๆ

ปัจจัยด้านที่2 ความปลอดภัย

พบว่ารู้สึกปลอดภัยบริเวณสถานี รู้สึกปลอดภัยระหว่างเดินทาง และรู้สึกปลอดภัยกับขบวนรถที่เลือกนั่ง

ปัจจัยด้านที่3 ระยะเวลา

พบว่าตารางเวลารถออกมีความเหมาะสม ตารางเวลารถถึงมีความเหมาะสมมาก และ รถไฟมีความ
ตรงต่อเวลา

ปัจจัยด้านที่4 สื่อโฆษณา พบว่าสื่อโฆษณามีความน่าเชื่อถือสื่อโฆษณามีความน่าสนใจ และ สื่อโฆษณา
มีรายละเอียดครบถ้วน

ปัจจัยด้านที่5 สถานที่

พบว่าสถานที่รองรับผู้โดยสารได้เพียงพอ รองลงมาคือ สถานที่ที่มีความสะดวกสบาย และสุดท้ายคือ สถานที่
ตั้งอยู่ในพื้นที่เหมาะสม

ปัจจัยด้านที่6 บุคลากร

พบว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเหมาะสมรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่มี
ความเต็มใจและพร้อมให้บริการ

ปัจจัยด้านที่7 คุณภาพพบว่าสถานที่และขบวนรถมีความทันสมัยตลอดเวลา สถานที่และขบวนรถ
มีความสะดวกครบครัน และสถานที่และขบวนรถมีความพร้อมให้บริการ

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าแนวทางพัฒนาการให้บริการของรถไฟไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยดังนี้

1. ราคา ควรมีการพัฒนาอัตราค่าบริการให้คงที่และเหมาะสมกับทุกเพศทุกวัยทุกอาชีพ

2. ความปลอดภัย ต้องมีการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยให้มีความทันสมัยอีกทั้งยังอบรม
บุคลากรที่ดูแลความปลอดภัยให้มีความพร้อมในการให้บริการรักษาความปลอดภัยทั้งในบริเวณสถานีและใน
ขณะที่เดินรถให้มากขึ้น



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. ระยะเวลา ให้มีระบบการแจ้งเวลาเดินทางให้ชัดเจนมีความทันสมัย และความตรงต่อเวลาในการออกจากสถานีหรือเวลาที่ถึงจุดหมายปลายทาง
4. สื่อโฆษณา จะต้องมีการจัดทำสื่อโฆษณาให้เข้าใจง่ายและมีข้อมูลครบถ้วน และเข้าถึงเว็บไซต์ของรถไฟแห่งประเทศไทยได้ง่ายและสะดวกสบาย
5. สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีจะต้องครบครันและทันสมัย และมีพื้นที่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ที่สำคัญในเรื่องของสุขาต้องพัฒนาในเรื่องของความสะอาด และเพียงพอต่อนักท่องเที่ยวเช่นกัน
6. บุคลากรจัดหมวดหมู่ ของบุคลากรให้ตรงกับงาน จัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในงาน และพร้อมให้บริการอยู่เสมอ
7. คุณภาพจะต้องพัฒนาและทำให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการของรถไฟไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการ โดยมีข้อเสนอ ดังนี้

1. ปรับปรุงสถานีให้มีความสะอาดพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ
2. ปรับปรุงเรื่องเวลาให้มีความตรงเวลาและรวดเร็วมากขึ้น
3. ปรับปรุงให้มีการให้บริการที่ดีและเป็นที่ยอมรับในหลายๆเรื่อง
4. ปรับปรุงให้มีนักท่องเที่ยวมีความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัย
5. พัฒนาคอนเสิร์ตและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในขบวนรถ

ข้อเสนอแนะ

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของรถไฟไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยจากการวิเคราะห์ข้อมูลการเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถไฟไทย โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติในมุมมองกว้าง พิจารณาตามหัวข้อของวิจัยได้ดังนี้
แนวทางการพัฒนาการให้บริการของรถไฟไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยได้แก่

- ควรจัดให้มีที่นั่งให้มากเพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร
- การพัฒนาการบริการและความทันสมัยของขบวนรถ
- ปรับปรุงด้านศูนย์อาหารและห้องน้ำให้มีความสะอาดมากขึ้น

สรุปได้ดังนี้ ข้อเสนอแนะแนวทางต่างๆ จากผู้ตอบแบบสอบถามนั้นมีความต้องการให้มีการบริการที่ดีขึ้นในทุกๆด้าน มีความสะดวกสบาย และมีพื้นที่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เอกสารอ้างอิง

- นฤชา เชาวนดี. (2549). **ความคิดเห็นด้านการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณีเส้นทางสายตะวันออก (กรุงเทพฯ-อรัญประเทศ)**. ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาลัษยบูรพา.
[<http://www2.gspa.buu.ac.th/library/is/mpa47/47931933.pdf>]
- เชิดชาติ ตะโกจีน. (2559). **อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการและภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1**. ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
[http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2050/1/cherdchart_tako.pdf]
- บุษบง พาณิชนล. (2555). **การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอทเร็ววิงค์ กรณีศึกษา : การรถไฟแห่งประเทศไทย**. ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย. [<http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/145539.pdf>]
- การรถไฟแห่งประเทศไทย ค้นหาเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561
[http://www.railway.co.th/resultproject/project_6m_freetrain.html]
- รวรรณ นาสิ่งห้ซัน. (2559). **ศึกษาความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวโดยรถไฟของกลุ่มวัยรุ่นในเขตกรุงเทพฯ กรณีศึกษา : สถานีรถไฟหัวลำโพง**. ค้นหาเมื่อ[วันที่ 23 มกราคม 2561]
- ก้านทอง บุหระ(2559)**แนวทางการปรับปรุงการรถไฟแห่งประเทศไทยฉบับที่ 2** ค้นหาเมื่อ [20 พฤษภาคม 2561]file:///C:/Users/User/Downloads/65893-Article%20Text-154273-1-10-20160905%20(12).pdf
- Chaovadee, N. (2006). Service Reviews of the State Railway of Thailand: Case Study of the Eastern Route (Bangkok - Aranyaprathet). : Burapha University
- Takojeen, C. (2016). The Influence of Service Quality Expectation, Service Motivation, and Image of State Railway of Thailand on Passenger' Intention to use First Class Railway Service. M.B.A : Bangkok University.
- Panichpol, B. (2012). The Satisfaction of Airport Rail Link Service Case Study : The State Railway of Thailand. : Dhurakij Pundit University.
- State Railway of Thailand Search [23 Jan 2018]
- Nasingkhan, W. (2016). A study on the dependence of train travel by teenagers in Bangkok. (Case study : Hua Lamphong Railway Station): SuansunandhaRajabhat University
- Buhra, K. (2016). Guidelines for Improvement of Railway Authority of Thailand Issue 2 [20 May 2061]