

การประเมินการปฏิบัติงานด้านบริการผู้โดยสารของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการปฏิบัติงานด้านบริการผู้โดยสารของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติงานให้บริการผู้โดยสารของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1. พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจำนวน 391 คน จำแนกเป็นพนักงานให้บริการที่สถานี 127 คนและพนักงานให้บริการบนขบวนรถจำนวน 264 คน 2. ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟประเภทรถด่วน รถเร็ว รถธรรมดา จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชนิด คือ แบบสอบถาม เพื่อใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานและแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลของการวิจัยพบดังนี้

1. ผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านบริการผู้โดยสารที่สถานีของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับรายด้านดังนี้ ด้านความปลอดภัย ด้านกระบวนการให้บริการและการอำนวยความสะดวก และด้านพนักงาน

2. ผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านบริการผู้โดยสารบนขบวนรถของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับรายด้าน ดังนี้ ด้านพนักงาน ด้านความปลอดภัย และด้านกระบวนการให้บริการและอำนวยความสะดวก

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามประเภทของสถานีที่ให้บริการพบดังนี้

3.1 ความพึงพอใจในการให้บริการที่สถานี ภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับรายด้าน ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สถานีด้านพนักงานให้บริการ และเจ้าหน้าที่ และด้านความสะอาดที่สถานี ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจในการให้บริการบนขบวนรถ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายด้านอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านพนักงานประจำขบวนรถ สิ่งอำนวยความสะดวกบนขบวนรถ และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับน้อย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะอาดบนขบวนรถ

4. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานแห่งประเทศไทย เรียงลำดับดังนี้ เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่สมบูรณ์ ไม่ทันสมัย รถมาไม่ตรงเวลา ขบวนรถล่าช้า สภาพบริเวณภายในที่ทำงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น สถานีที่เจ้าหน้าที่ดับแคบ อากาศร้อนและแสงสว่างไม่เพียงพอ

The purposes of this research were to study evaluation of passenger services provided by the personnel of The State Railway of Thailand to evaluate the passengers' satisfaction with their services, and to find out work problems and obstacles. The sample comprised two groups of informants. Group one consisted of 127 personnel providing services at the train station and 264 personnel providing services on the train. Group two included 240 passengers taking express, rapid, ordinary trains. The research tools were questionnaires, and interviews. The statistics employed to analyze the data were percentage, mean, and standard deviation.

The research results revealed that :

1. Evaluation of services at the station provided by the train personnel in overall and each aspect was at a high level in the following respective aspects i.e., safety, services process, providing convenience, and personnel.

2. Evaluation of on – train services provided by the personnel in overall and each aspect was also at a high level in the following respective aspects i.e., personnel, safety, services process, and providing convenience.

3. Having evaluated the passengers' satisfaction with the personnel's services, it was found that their satisfaction with services was overall at a moderate level. Having considered each type of service, it was also found that :

- 3.1 Their satisfaction with services at the station in overall and each aspect was at a moderate level in the following respective aspects i.e., convenience at the station, selling ticket, and clean station.

- 3.2 Their satisfaction with on – train services in overall and each aspect was also at a moderate level in three respective aspect i.e., train staff, on – train convenience, and public relation, and was at a low level in two aspects i.e., service quality, and clean train.

4. The problems and obstacles of providing services were as follows : unusable and out-of-date equipment and tools, unpunctuality of train, slowness of train, work place improper for working such as narrow and hot ticket distribution box with inadequate light.