

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเส้นทางรถไฟ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 1,115 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้นำสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้ F – test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ ด้านขบวนรถโดยสาร ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ และด้านรถเสบียงอาหาร ตามลำดับ

2. ผู้ใช้บริการขบวนรถด่วนและขบวนรถเร็วของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายใต้ สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน และเป็นรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า

1. ด้านการให้บริการที่สถานีรถไฟ สายใต้แตกต่างกับสายเหนือ
2. ด้านขบวนรถโดยสาร สายใต้แตกต่างกับสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ
3. ด้านรถเสบียงอาหาร สายใต้แตกต่างกับสายตะวันออกเฉียงเหนือ
4. ด้านการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ สายใต้แตกต่างกับ

สายตะวันออกเฉียงเหนือ

รวมทุกด้าน สายใต้แตกต่างกับสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ

The purposes of this research were to study and compare customers' satisfactions of the Express Trains and Rapid Trains of the State Railways of Thailand on the Southern, Northern and the Northeastern lines. Sample were 1115 customers. Questionnaire with 5 rating scales were used for data collection. The data were analysed with percentage, mean, Standard Deviation and F-test. The research findings were as following :

1. Customers of the Express Trains and Rapid Trains were satisfied as a whole was at moderate level as well as each aspect. Means of each aspect were put in order from the highest to lest namely : General services of the carriage staff ; the carriages ; services at the railway station ; and the restaurant on the carriages.

2. Customers of the Express Trains and rapid Trains in the Southern , Northern and the Northeastern lines were statistical significant different satisfactions in 4 aspects as a whole at .05 level.

Considering the pairs of each aspect, They were found that :

1. Services at the railway stations, the satisfactions of customers of the Southern line were different from the Northern line.

2. The carriages, the satisfactions of customers of the Southern line were different from the Northern and the Northeastern lines.

3. The restaurant on the carriages, the satisfactions of the customers of the Southern line were different from the Northern and the Northeastern lines.

4. General services of the carriage staff, the satisfactions of customers of the Southern line were different from the Northern and the Northeastern lines.

Shortly, the satisfactions of the customers of the Southern lines in all aspects were different from the Northern and the Northeastern lines.