

## ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์

### Satisfaction of service users in the service of Nakhon Sawan Railway Station.

ศยามล วรรณะ<sup>1</sup>, สุนิษา ถีระพงษ์<sup>2</sup>, พิมพิไล ฝ่ายสงฆ์<sup>3</sup>, ธนาวุฒิ ดิษสละ<sup>4</sup>, ประพจน์ มโนวรรณ<sup>5</sup>,  
ชมานนท์ นาทาบารุง<sup>6</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ผู้ที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กำลังศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียนและนักศึกษา รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งสามารถจำแนกออกมาเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้ ด้านระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ด้านองค์ประกอบของสถานี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ : สถานีรถไฟนครสวรรค์

#### ABSTRACT

Abstract this research aims to : 1) To study the demographic characteristics of users. of Nakhonsawan train station 2) To study satisfaction of user in terms of service of Nakhonsawan train station. The sample used in this study include people who use the service Nakhonsawan train station 400 people. Collect data by questionnaire. Data analysis by statistics percentage, average, standard deviation. There is a convenient sampling method.

The research found that users Nakhonsawan train station. The majority of respondents were female. Under 25 years old. Studying bachelor, Student occupations. Monthly income is less than 10,000 bath. Satisfaction of users in terms of service of Nakhonsawan train station found that. The users are satisfied in terms of service at high level is overview 5 facet, average 3.78 can classified as individual as follows. The duration average is 3.68. The convenience average is 3.97. The capability of employees average is 3.82. The security average is 3.58. The station components average is 3.88.

---

<sup>1-5</sup> นักศึกษาปริญญาตรี สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

<sup>6</sup> อาจารย์ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

**Keywords :** satisfaction , Nakhonsawan train station

### ความสำคัญของปัญหา

ในการให้บริการนั้นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในใจของผู้ใช้บริการจะเป็นปัจจัยทำให้กลับมาใช้บริการซ้ำ ๆ อีกในครั้งต่อไปหรือแนะนำบริการให้แก่คนที่รู้จัก ด้วยเหตุนี้ “การบริการที่มีคุณภาพ” จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจ โดยทั่วไปหลายครั้งที่ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจขึ้นมาด้วยเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ บางเรื่อง ในขณะที่เดียวกันก็อาจเกิดความรู้สึกไม่พอใจด้วยเรื่องไร้สาระเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่นกัน ในการให้บริการนั้นนอกจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่น่าเสนอต่อลูกค้าแล้วยังต้องอาศัยความสามารถในการเข้าถึงจิตใจและเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแต่ละคน เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสมและนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ (พจน์ พจนพานิชย์กุล, 2558) จังหวัดนครสวรรค์เป็นศูนย์กลางการคมนาคมในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างและภาคกลางตอนบน เป็นชุมทางของคมนาคมที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นถนน รถไฟ หรือทางน้ำ (Aun Noii, 2558) รถไฟกำลังเป็นที่นิยมในการเดินทางรองลงมาจากทางถนน และ มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม อาจเป็นเพราะช่วงนี้มีข่าวเรื่องรถไฟตู้ไฟใหม่และเกิดอุบัติเหตุ ทำให้ผู้โดยสารหวาดกลัวที่จะใช้บริการนอกจากนี้ยังมีข่าวอุบัติเหตุเกี่ยวกับรถโดยสารเป็นประจำโดยเฉพาะช่วงเทศกาลหรือวันหยุดยาว

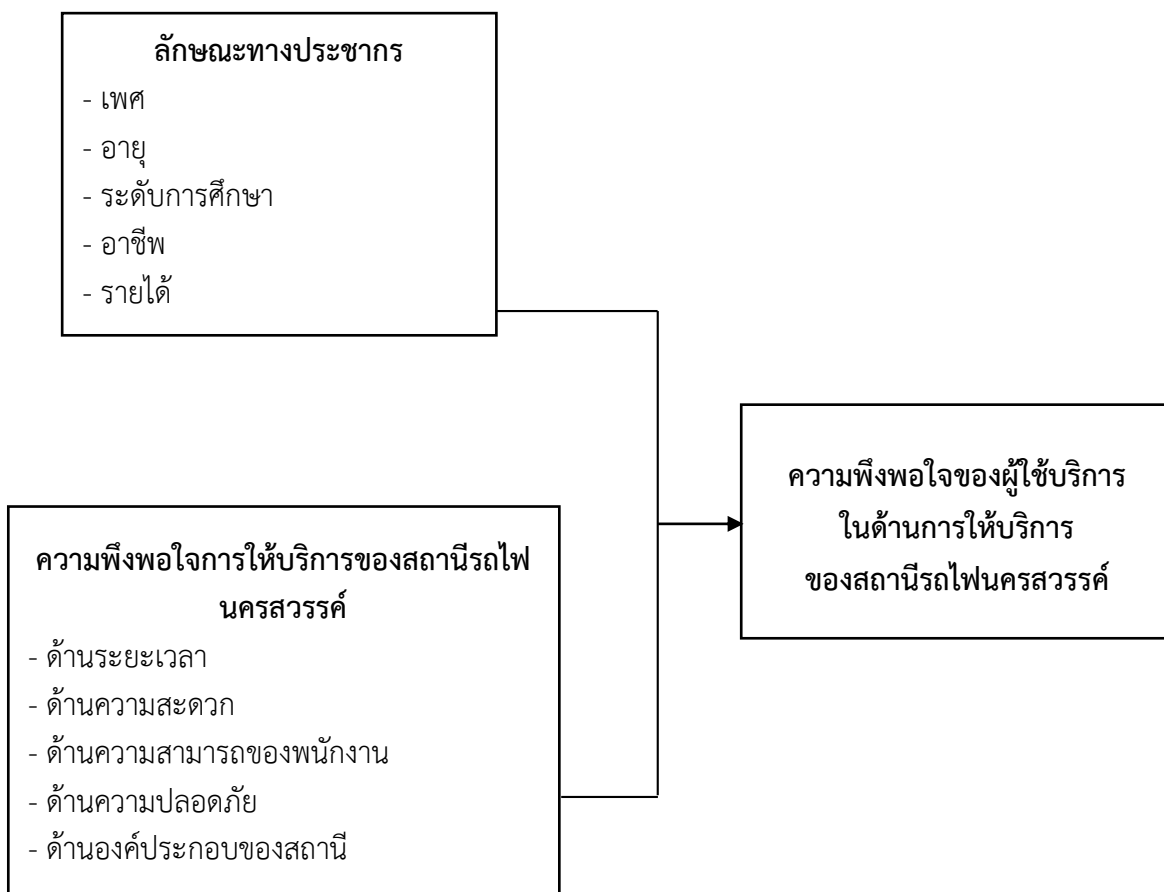
สถานีรถไฟนครสวรรค์ เดิมชื่อว่าสถานีรถไฟหนองปลิง ตั้งอยู่ที่ตำบลหนองปลิง อำเภอเมือง นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ สร้างขึ้นหลังจากยุคที่เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในสมัยก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 และภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ก็ได้สร้างสถานีรถไฟขึ้น ลักษณะอาคารเป็นคอนกรีตผสมไม้ ชั้นเดียว หลังคาทรงปั้นหยา เป็นแบบมาตรฐานการรถไฟ ในอดีตเป็นสถานีรถไฟประจำจังหวัด นครสวรรค์ต่อจากสถานีรถไฟปากน้ำโพ และได้เปลี่ยนชื่อเป็นสถานีรถไฟนครสวรรค์ และหลังจากที่มีสถานีรถไฟนครสวรรค์ ก็ทำให้ความสำคัญของการคมนาคมในแม่น้ำแควใหญ่และการใช้เส้นทางน้ำลดลง ปัจจุบัน สถานีรถไฟนครสวรรค์ ได้ลดความสำคัญของการคมนาคมในแม่น้ำแควใหญ่ เนื่องจากมีการใช้เส้นทางน้ำน้อยลง แต่ยังเป็นสถานีรถไฟ ที่สำคัญในการคมนาคมสู่ภาคเหนือ และยังเป็นย่านขบวนรถสินค้าแก๊ส ปตท. อยู่ห่างจากสถานีรถไฟกรุงเทพเป็นระยะทาง 245.78 กิโลเมตร (สมคิด พันธุ์ชาติ, 2555, หน้า 2)

การวิจัยเรื่องนี้จึงมุ่งศึกษา ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ โดยวิเคราะห์อัตราการใช้บริการรถไฟที่เป็นอันดับรองลงมาจากทางถนนและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนั้นคืออุบัติเหตุทางท้องถนน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและปรับปรุงสถานีรถไฟนครสวรรค์เพื่อให้ประชาชนมาใช้บริการมากขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ ปิยวัฒนาเมธา (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

รัชยา กลุวานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
3. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
  - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.2 สามารถในการบริการ
  - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
  - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
  - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
  - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ และทรัพย์สิน เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ สัมภาระ
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลธน ธนาพงศธร (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พริแมทเลท (อ้างถึงใน ปรียา วงศ์วานชาติ, 2544, หน้า 98) กำหนดแนวคิดความพึงพอใจในบริการไว้ดังนี้

1. รักษาความสัญญาที่ให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เช่น เมื่อมีการนัดหมายการให้บริการเมื่อใดก็ตาม ผู้ใช้บริการจะต้องทำตามการนัดหมายนั้นโดยไม่บิดพลิ้ว และควรให้บริการอย่างเต็มใจและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นมิตร ซึ่งถือเป็นกุญแจสำคัญข้อแรกในการให้บริการลูกค้า
2. การรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามา แต่ครั้งจะต้องรีบรับอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 นาที การรับโทรศัพท์ช้าถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือขององค์กรอาจทำให้ลูกค้าเกิดการรู้สึกเบื่อ
3. การตอบรับในเรื่องเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ที่มีการส่งมายังบริษัทหรือองค์กรอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบทุกฉบับแต่ถ้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อองค์กรหรือบริษัท ควรได้รับการตอบกลับให้เสร็จภายใน 2 วัน ไม่น่าจะตอบรับในรูปแบบใดก็ตามแต่อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบให้เสร็จภายใน 2 วัน แต่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้องมีกำหนดเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะเสร็จเมื่อใด
4. ไม่ควรให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการรอคอยนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการรอเป็นเวลานาน อาจเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้ใช้บริการ เพราะหลักความจริงข้อหนึ่งที่ต้องยึดถือคือ เวลาเป็นเงินทอง ดังนั้นการปล่อยให้ลูกค้ารอคอยนานอาจเป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจการค้าได้ การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่รวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นอย่างมาก
5. พนักงานทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าการติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้งพนักงานต้องให้เกียรติลูกค้า อ่อนน้อมถ่อมตน พุดจาอ่อนหวาน ความสนใจที่ให้แก่ลูกค้าสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งเล็กน้อยที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติต่อลูกค้าได้ ซึ่งจะมีมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการได้ในครั้งต่อไป
6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนที่จะเข้ามาพบการกระทำเช่นนี้ช่วยลดความรู้สึกที่ไม่ดีจากลูกค้าได้ในครั้งต่อไป
7. ระบบการทำงานต้องมีความน่าเชื่อถือ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

8. ต้องแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดทุกครั้งอย่างรวดเร็ว

9. พนักงานทุกคนในการทำงานต้องเป็นผู้รู้ คือ พนักงานทุกคนควรศึกษาข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับงานและองค์กรของตนเป็นอย่างดี เช่น รู้เกี่ยวกับการทำให้ รู้ข้อมูลหรือองค์กรที่ตนทำงาน รู้ว่าจะต้องทำงานอะไรบ้างให้สำเร็จ รู้จักวิธีแก้ไขปัญหา เป็นต้น

10. พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าและติดตามผลว่า ลูกค้าได้รับบริการเป็นที่น่าพอใจแล้วหรือยัง เช่น เมื่อลูกค้าต้องการมาติดต่อกับฝ่ายสินค้า พนักงานจะต้องสามารถพาไปหรือชี้ทางหรือแนะนำให้ไปหาบุคคลที่ลูกค้าต้องการพบ โดยจะต้องติดตามหรือซักถามลูกค้าว่าได้รับคำตอบเรียบร้อยหรือยัง การกระทำเช่นนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้ามีความพึงพอใจ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสำรวจ มีประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการหรือเคยใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์อย่างมาก 5 เดือน

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากรจึงใช้สูตรในการคำนวณของ W.G.Cochran ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน  $\pm 5\%$  คำนวณออกมาแล้วตัวเลขเท่ากับ 323 เพื่อเป็นการป้องกันความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูล จึงมีการเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เพิ่มเป็น 400 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ( Convenience Sampling ) โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างที่สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ และแจกแบบสอบถามผู้ที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จนครบจำนวนตัวอย่างจำนวน 400 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์” มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ มีการเก็บข้อมูลโดยผู้ทำวิจัยได้แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และรอเก็บคืนรวบรวมจนครบตามจำนวน ใช้วิธีแจกแบบสอบถามในเวลาเร่งด่วน คือ ช่วงเช้า และช่วงเย็น

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์” มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ พบว่า

ลักษณะทางประชากร		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมต้น	71	17.8
	มัธยมศึกษาตอนต้น	53	13.3
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	98	24.5
	อนุปริญญา / ปวส.	46	11.5
	ปริญญาตรี	130	32.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
	รวม	400	100.0
2. อาชีพ	เกษตรกร	68	17.0
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	54	13.5
	นักเรียน/นักศึกษา	166	41.5
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	68	17.0
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29	7.3
	อื่นๆ	15	3.8
	รวม	400	100.0
3. รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000	273	68.3
	10,000 – 20,000	115	28.8
	20,001 – 30,000	8	2.0
	มากกว่า 30,000	4	1.0
	รวม	400	100.0
4. เพศ	ชาย	147	36.8
	หญิง	253	63.2
	รวม	400	100.0
5. อายุ	ต่ำกว่า 25	197	49.3
	25 – 35	95	23.8
	36 – 45	33	8.3
	46 – 55	31	7.8
	56 ขึ้นไป	44	11.0
	รวม	400	100.0

## 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรื่องการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ พบว่า

ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 ซึ่งสามารถจำแนกออกมาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ตามลำดับดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจการให้บริการ ของสถานีรถไฟนครสวรรค์โดยภาพรวม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านความสะอาด	3.97	0.835	มาก
ด้านองค์ประกอบของสถานี	3.88	0.878	มาก
ด้านความสามารถของพนักงาน	3.82	0.806	มาก
ด้านระยะเวลา	3.68	0.847	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.58	0.819	มาก
รวม	3.78	0.837	มาก

ด้านความสะอาด เช่น การซื้อตั๋ว การจองตั๋ว การคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว และที่นั่งสำหรับรอขบวนโดยสาร พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านองค์ประกอบของสถานี เช่น ห้องน้ำ ห้องขายตั๋ว และร้านขายของชำ พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ด้านความสามารถของพนักงาน เช่น ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ใช้ภาษาที่สุภาพ ให้คำแนะนำเหมาะสม และมีไหวพริบในการแก้ปัญหา พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ด้านระยะเวลา เช่น มีความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว และความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ด้านความปลอดภัย เช่น การรับฝากกระเป๋าสัมภาระ และการรับฝากรถจักรยานยนต์และรถยนต์ พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

### อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายออกเป็นประเด็น ดังต่อไปนี้

#### 1. ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์

ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชฎาภรณ์ ธงชาย (2551) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน ซึ่งจากการวิจัยพบว่ามีข้อแตกต่างกันในด้านอาชีพ ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นอาชีพที่เข้าใช้บริการมากที่สุดคือ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ส่วนของผู้วิจัยนั้นเป็นอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา

ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท สนใจใช้บริการสถานีรถไฟมาก เพราะรัฐบาลมีบริการรถไฟฟรีให้กับประชาชน ทำให้ผู้ใช้บริการที่ไม่มีรายได้ประจำเลือกที่จะใช้



บริการรถไฟมากกว่ารถโดยสารอื่นๆ เหตุอาจเป็นเพราะค่าโดยสารมีราคาแพงกว่า และความสะดวกที่จะเดินทางไปในสถานที่นั้นๆอาจใกล้สถานีรถไฟมากกว่ารถโดยสาร

## 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรื่องการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ ในด้านระยะเวลา สอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจของ ฟรีแมนเทท กล่าวไว้ว่า ควรให้บริการอย่างเต็มใจ และรวดเร็ว ไม่ควรปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอคอยเป็นเวลานาน เพราะการรอเป็นเวลานานอาจเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้ใช้บริการการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่รวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นอย่างมาก

การให้บริการของสถานีรถไฟ ผลวิจัยพบว่า สอดคล้องกับ การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ของรัชยา ในด้านความสะดวกสอดคล้องกับการเข้าถึงบริการ คือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก ขั้นตอนไม่ซับซ้อนเกินไป สถานที่เข้าติดต่อได้สะดวก ในด้านความสามารถของพนักงานสอดคล้องกับความสามารถ ความสุภาพอ่อนโยน และการสื่อสาร คือ มีความสามารถที่จะสื่อสาร แก้ไขปัญหาหรือแนะนำ ด้วยถ้อยคำที่สุภาพและเหมาะสม ในด้านความปลอดภัยสอดคล้องกับความมั่นคง ซึ่งประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ และทรัพย์สิน ในด้านองค์ประกอบของสถานี สอดคล้องกับการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ คือ การจัดเตรียมอุปกรณ์และสถานที่ให้พร้อมสำหรับให้บริการและสวยงาม

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ด้านระยะเวลา ควรมีการวางแผนคาดการณ์เวลาที่ขบวนรถโดยสารจะวิ่งสวนทางกัน
- 1.2 ด้านความสะดวก ควรเพิ่มที่นั่งสำหรับรอขบวนรถโดยสารให้มากพอสำหรับผู้ใช้บริการ
- 1.3 ด้านความสามารถของพนักงาน ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในทุกปี
- 1.4 ด้านความปลอดภัย ควรที่จะเพิ่มมาตรการในการรับฝากกระเป๋าสัมภาระและบริการรับฝากรถจักรยานยนต์และรถยนต์ให้มากขึ้นกว่าเดิม ควรเพิ่มประตูในที่ฝากรถจักรยานยนต์เพื่อความปลอดภัยของทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ
- 1.5 ด้านองค์ประกอบของสถานี ในส่วนของสภาพห้องน้ำควรที่จะปรับปรุงให้มีความสะอาดและนำผู้ให้บริการให้มากขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของขบวนรถโดยสารสายที่ผ่านสถานีรถไฟนครสวรรค์ เช่น สายกรุงเทพ - เด่นชัย, สายลพบุรี - พิษณุโลก เป็นต้น เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานีรถไฟนครสวรรค์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

### บรรณานุกรม

ไพโรพนา ศรีเสน. (2544, 7 ตุลาคม). *การบริการ*. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/492001>

กุลธณ ธนาพงศธร. (2528, 7 ตุลาคม). *หลักการให้บริการที่ดี*. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/492001>

รัชฎาภรณ์ ธงชาย. (2551). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟหัว  
ลำโพง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปริญ วงศ์วานชาติ. (2544). *พฤติกรรมของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพหุนิยมอิเล็กทรอนิกส์*.  
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พงษ์เทพ ปิยวัฒนาเมธา. (2546, 7 ตุลาคม). *การบริการ*. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/492001>

พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2558, 7 ตุลาคม). *พฤติกรรมลูกค้ากับการให้บริการที่โดนใจ*. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้  
จาก <https://sites.google.com/site/potarticle/article5-1>

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535, 15 ตุลาคม). *การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10  
ประการ*. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492001>

สมคิด พันธุ์โชติ. (2555). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา  
โทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

Aun Noii. (2558, 15 ตุลาคม). *ประวัตินครสวรรค์*. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก

[https://site.google.com/prawatiphranreswr/prawati\\_nkhrswrrkh](https://site.google.com/prawatiphranreswr/prawati_nkhrswrrkh)