



**คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติงานหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทย
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี**
THE QUALITY OF SERVICE OF THE EMPLOYEE'S DUTIES TO THE RAIL WAY
AUTHORITY OF THAILAND THAT AFFECT THE SATISFACTION OF THE
PASSENGERS ON RAIL LINE EAST BANGKOK – CHONBURI

Received: March 08, 2019
Revised: April 07, 2019
Accepted: April 09, 2019

นิธิศ สระทองอยู่¹
Nithis Srathongyoo

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติงานหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟสายตะวันออก จาก กรุงเทพฯ-ชลบุรี (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติงานหน้าที่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออกจาก กรุงเทพฯ-ชลบุรี ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Method) และใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่า t (Independent – Sample T test) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารมีผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ (Service Quality) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติที่ 0.05

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Graduate students: Master of Business Administration Program in Logistics and Supply Chain Management. Faculty of Business Administration. Ramkhamhaeng University; e-mail: thai_joe2004@hotmail.com



คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, พนักงานปฏิบัติหน้าที่, ความพึงพอใจ

ABSTRACT

This research on the quality of service of the employees' duties to the Railway Authority of Thailand, which affect the satisfaction of the passenger rail line East, Bangkok – Chonburi, is intended to study: (1) The personal factors that can affect the quality of your service affect the satisfaction of the Eastern railway line from Bangkok to Chonburi; (2) The quality of service of the employees' duties, which affect the satisfaction of the passengers on rail line East, Bangkok – Chonburi; and (3) The suggestions of passengers traveling on trains East from Bangkok to Chonburi, which affect their satisfaction. This research used a quantitative research methodology, employing a closed-ended survey to analyze data collected from passengers on this rail line. The population used in this study were the passengers using the rail line East, Bangkok – Chonburi. The sample employed in the study was a total of 400 people who were administered a questionnaire. The analysis of the quantitative data provided descriptive information, including mean, frequency, percentage and standard deviation and the statistics used to test the hypotheses included the independent samples t-test. The research found that passengers' personal factors affected the passengers' satisfaction and that quality of service was significant at the 0.05 level of confidence.

Keywords: Quality of Service, Employees' Duties, Passengers' Satisfaction.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาครัฐได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบรางเพื่อสนับสนุนทางด้านสังคม และเศรษฐกิจจึงได้มีพัฒนาระบบรางมาอย่างต่อเนื่องภาคตะวันออกของประเทศไทยก็มีส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบรางที่ใช้การขนส่งผู้โดยสาร อีกทั้งขนส่งสินค้าและอีกประการหนึ่งก็เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวในส่วนการท่องเที่ยวในส่วนของ จังหวัดชลบุรีนั้นมีการขนส่งผู้โดยสารอยู่หลายประเภท ได้แก่ การขนส่งโดยสารรถประจำทางปรับอากาศ การขนส่งโดยสารรถตู้โดยสาร และการขนส่งโดยสารรถไฟ ในเขตพื้นที่ จังหวัดชลบุรี มีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้นและขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจทุกปี ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการสนับสนุนของภาครัฐบาล ในโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางได้อย่างสะดวก การ



เดินทางโดยสารโดยรถไฟก็เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการ จึงมีประชาชนเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่การรุดเดินทางโดยสารรถไฟไปจังหวัดชลบุรี ไม่เป็นที่นิยมเพราะเห็นว่าเป็นการเดินทางที่ไม่สะดวกเหมือนการเดินทางโดยการขนส่งผู้โดยสารในรูปแบบอื่นๆ แต่ยังมีผู้โดยสารที่ยังใช้บริการในเดินทาง ผู้โดยสารที่ใช้บริการการเดินทางก็ยังมีประชาชนทั่วไป และนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเห็นว่าการเดินทางโดยสารรถไฟนั้นสะดวก และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางตลอดจนมีความปลอดภัยในการเดินทาง ประชาชนส่วนมากจะเดินทางโดยสารรถไฟมาจังหวัดชลบุรี ส่วนมากมาเพื่อการท่องเที่ยว สิ่งที่จะสนับสนุนกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวให้ประสบความสำเร็จเป็นไปได้ด้วยดีนั้น ต้องอาศัยการเดินทางที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการท่องเที่ยว และประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการรถไฟเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

การแข่งขันการให้บริการนั้นเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจของธุรกิจหลายประเภท ซึ่งถือได้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการถือเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการนั้นๆ ให้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการตลอดจนหาทางแก้ไขในการให้บริการที่ไม่ตอบสนองความประทับใจของผู้ใช้บริการนั้นได้ ซึ่งถือว่าการให้บริการนั้นไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ความต้องการของผู้มาใช้บริการ จึงต้องมีการปรับปรุง แก้ไขในสิ่งที่ไม่ตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการรถไฟขนส่งผู้โดยสารตระหนักถึงปัญหาการให้บริการที่ไม่เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในการท่องเที่ยว และบริการประชาชนทั่วไปเป็นแบบอย่างที่ดีในการบริการ ตลอดจนเป็นแนวทางในการให้บริการการเดินทางขนส่งผู้โดยสารในรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ ข้อมูลสนับสนุนการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ปี 2560 มีนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาติโดยสารรถไฟสายตะวันออกจาก กรุงเทพฯ-ชลบุรี จำนวน 44,320 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า การเดินทางไปจังหวัดชลบุรี มีทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยวได้หลากหลาย ทั้งการเดินทางทางรถยนต์ส่วนตัว รถทัวร์ รถตู้โดยสารประจำทาง และรถไฟ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และประชาชนทั่วไปที่จะใช้บริการการเดินทางโดยสารทางรถไฟเพื่อยกระดับและส่งเสริมคุณภาพการให้บริการเพื่อรองรับกับแผนปฏิบัติการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EASTERN ECONOMIC CORRIDOR)



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพในการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออกจาก กรุงเทพฯ-ชลบุรี ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

คำนิยามศัพท์

1. ผู้โดยสาร หมายถึง ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ – ชลบุรี
2. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ แล้วนำมาหาข้อเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับรู้ได้จริงจากการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า
3. พนักงาน หมายถึง พนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย
4. ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ หรือแรงขับเคลื่อน เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันแตกต่างกัน (Kotler & Armstrong, 2002)

ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี มีขอบเขตของงานวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประชาชนที่โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออกจาก กรุงเทพฯ-ชลบุรี
2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ (1) ประชากรศาสตร์ (2) คุณภาพการบริการ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา เดือนกันยายน ถึง เดือนพฤศจิกายน 2561



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้าสายตะวันออกจาก กรุงเทพฯ-ชลบุรี
2. เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี
3. เพื่อให้ทราบถึงข้อเสนอแนะของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออกจาก กรุงเทพฯ-ชลบุรี ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) Kasiri, Guan Cheng, Sambasivan & Sidim (2017) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเพื่อก่อให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง Jang, Kim & Lee (2016) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการนั้น คือ ความประจักษ์ของลูกค้านี้ได้รับสินค้าและบริการจากบริษัทหรือผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

ความพึงพอใจ (Satisfaction) Joo & Ready (2012) กล่าวว่า กริยาการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่จะแสดงออกมา อาจจะเกิดขึ้นได้เมื่อเกิดความต้องการ ถึงเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กร Kotler and Armstrong (2002) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

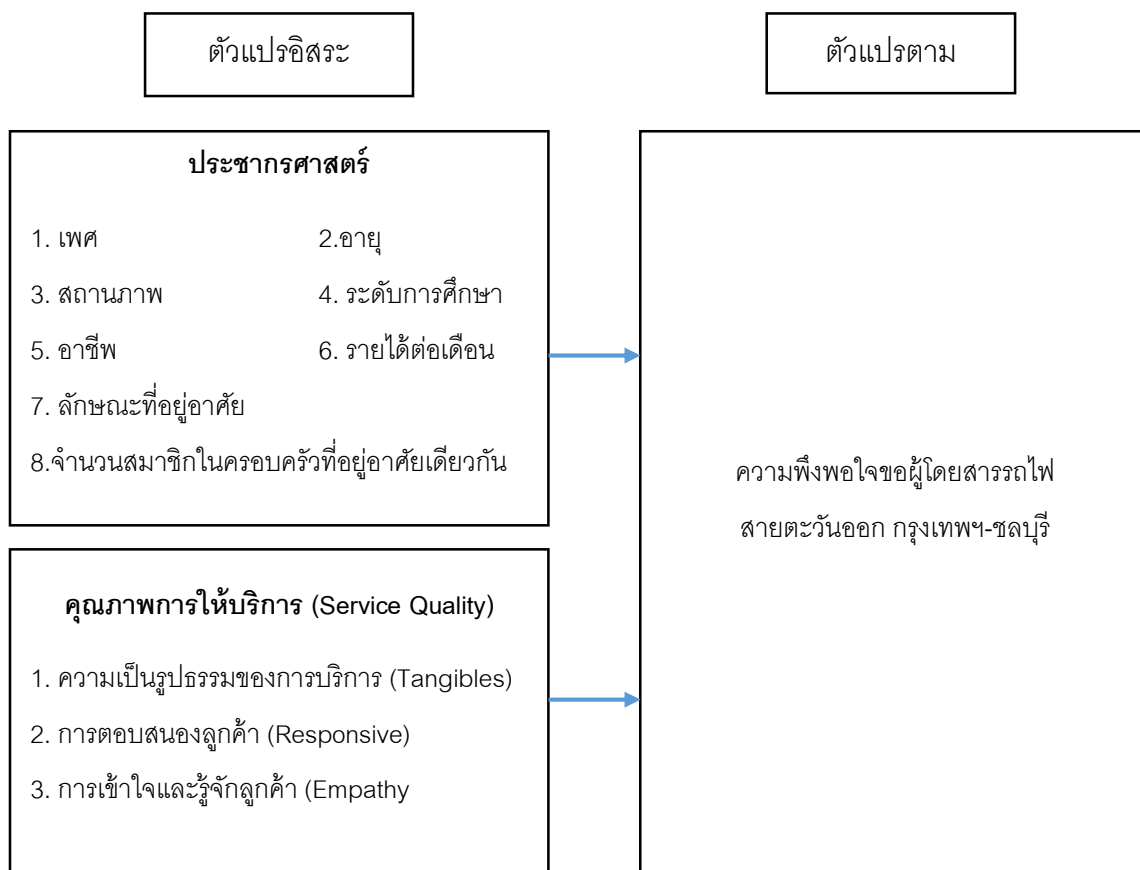
เบญจภา แฉ่งเวชฉาย (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

เชิดชาติ ตะโกจีน (2559) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และ ภาพลักษณ์ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1



กรอบแนวความคิดการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอความร่วมมือจากผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี จำนวน 10 วัน ตั้งแต่วันที่ 20 พฤศจิกายน – 30 พฤศจิกายน 2561 โดยจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 400 ชุด และนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมามาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป



สถิติที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาเป็นการนำไปใช้ เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถาม ซึ่งค่าสถิติเชิงพรรณนาที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะเหมาะสมกับลักษณะและมาตรวัดของข้อมูลในแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อยู่อาศัยร่วมกัน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ใช้วิธีหาค่าความถี่ แล้วสรุปมาเป็นร้อยละ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพด้านการให้บริการ ได้แก่ วัฏธรมของการบริการ การตอบสนองลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป็น (1) เพศชาย 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54 (2) สถานภาพสมรส จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 (3) อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 (4) ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 141 คน (5) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 (6) รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 (7) ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นทาวน์เฮาส์ จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 (8) จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อยู่อาศัยร่วมกันอยู่ระหว่าง 3-4 คน มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3.49 ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3.49 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3.53 ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าพบว่าระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3.45

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี



ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟฟ้าสายตะวันออกจาก กรุงเทพฯ-ชลบุรี จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54 เพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 สถานภาพสมรส จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นทาวน์เฮาส์ จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อยู่อาศัยเดียวกันอยู่ระหว่าง 3-4 คน มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3

คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่นิ่งภายในมีความสะดวกสบายเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองลูกค้า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าด้านช่องทางการจำหน่ายตั๋วโดยสาร สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ด้านพนักงานรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี ในแต่ละสถานีให้บริการท่านด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับมาก

ด้านความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ เพิ่มเติมเพื่อศึกษาหาข้อเปรียบเทียบถึงคุณภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. ผลการศึกษานี้เป็นเพียงผลที่เกิดขึ้นจากการทดสอบกลุ่มประชากรตัวอย่างขนาดเล็ก ยังไม่สามารถนำไปอ้างอิงกับระดับประชากรระดับประเทศ จึงควรมีการวิจัยครั้งต่อไป โดยการเพิ่มขนาดของกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างให้มีกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่ขึ้น
3. ควรศึกษาตัวแปรเพิ่ม เช่น ตัวแปรด้านความจงรักภักดี ที่มีต่อตัวสินค้าและบริการ และตัวแปรในการรับรู้ในคุณค่าตราสัญลักษณ์ของสินค้า



4. ผลการศึกษานี้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของการรถไฟแห่งประเทศไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการที่ต้องการคุณภาพในการให้บริการ ตลอดจนได้รับความพึงพอใจจากผู้โดยสารรถไฟและสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ นันทไพบลูย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซี เอ็ดดูเคชั่น.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอรัมพริ้นติ้ง.
- เชิดชาติ ตะโกจีน. (2559). อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และ ภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟ โดยสารชั้น 1. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิเศษเนสอาร์แอนด์ดี 2560.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุวิมล ตีรภานันท์. (2551). การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Cochran, W. G. (1953). Sampling Techniques. New York: John Wiley & Sons.
- James, T. L., Calderon, E. D, V., & Cook, D. F. (2017). Exploring patient perceptions 9 healthcare service quality through analysis of unstructured feedback. Expert Systems with Applications, 71, 479-492.
- Jang, S. H., Kim, R. H., & Lee, C. W. (2016). Effect of u-healthcare Service quality on usage intention in a healthcare service. Technological Forecasting and Social Change, 113, 396-403.
- Joo, B. K., & Ready. K. J. (2012). Career satisfaction. The influences of proactive personality performance goal orientation, organizational learning culture, and leader-Intl exchange quality. Career Development International, 17(3), 276-295.



- Millet, J. D. (1954). Management in the public service: The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Kasiri, L. A., Cheng, K. T. G., Sambasivan, M., & Sidim, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91-97.
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). *Principle of Marketing*. USA: Prentice-Hall.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, L. L., & Berry (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions*. New York: The Free Press.