

Scan

การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่

นายนราวุธ นวลเกลี้ยง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

A Study on the Development of People Service Delivery of Hat Yai Railway Station

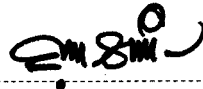
Mr.Narawuth Nualkliang

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่
ชื่อและนามสกุล นายนราวุธ นवलเกลี้ยง
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป
2. รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เชาวลิต)



กรรมการ

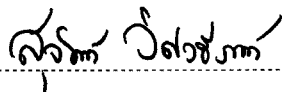
(รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 9 เดือน กันยายน พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่

ผู้วิจัย นายนราวุธ นวลเกลี้ยง **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป (2) รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต

ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานและประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่ (2) ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่ (3) เสนอแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย พนักงานของสถานีรถไฟหาดใหญ่ จำนวน 20 คน และประชาชนผู้รับบริการจำนวน 364 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของสถานีรถไฟหาดใหญ่ในภาพรวมพอใช้ได้ เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยการให้บริการ พบว่า การให้บริการของสถานีรถไฟหาดใหญ่คืออยู่แล้ว 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยทั่วไป และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการด้านการโดยสาร ส่วนปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการด้านการสินค้า และปัจจัยด้านอาคารสถานีและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการทั้ง 2 ปัจจัยนี้อยู่ในระดับพอใช้ได้ (2) ปัญหาอุปสรรคในการบริการประชาชนที่สำคัญ คือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอ ข้อจำกัดของช่องทางในการจองตั๋วรถไฟ ห้องน้ำสกปรก และที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการไม่เพียงพอและไม่มีความสะดวก (3) ข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน ยุบตำแหน่งงานที่ไม่สำคัญ และพัฒนาคุณภาพของพนักงานโดยเน้นให้พนักงานพูดจาไพเราะ มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยดี และมีมนุษยสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วรถไฟให้มากขึ้น เช่น ผ่านทางโทรศัพท์ หรือผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มการดูแลรักษาความสะอาดให้ห้องน้ำมีความสะอาดอยู่เสมอ ควรจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอและเป็นสัดส่วน

คำสำคัญ การพัฒนา การบริการ สถานีรถไฟหาดใหญ่

Thesis title : A Study on the Development of People Service Delivery of Hat Yai Railway Station

Researcher : Mr.Narawuth Nualkliang ; **Degree :** Master of Public Administration ;

Thesis advisors : (1) Dr.Chira Prateep, Associate Professor ; (2) Dr.Sanae Juito, Associate Professor ; **Academic year :** 2007

ABSTRACT

The purposes of this research were to (1) analyze the opinion of staff and people who received the service on service delivery of Hat Yai Railway Station (2) study and analyze the problems and obstacles of service delivery of Hat Yai Railway Station (3) recommend the appropriate approach to improve people services of Hat Yai Railway Station.

Samples for this research consisted of 20 staff of Hat Yai Railway Station and 364 service recipients. Instruments used to collect data were interviews and questionnaire. Statistical tools applied were frequency, percentage, mean, standard deviation and chi square. Content analysis was also conducted.

Research results revealed that (1) opinions of people on the services received at Hat Yai Railway Station in general were in moderate level; when considered each aspect of services, it was found that the services of Hat Yai Railway Station were in satisfactory level in 3 aspects which were the staff who delivered the services, general service procedure, and passenger service procedure; meanwhile, opinion on parcel service procedure, facilities, and service equipment aspects were in moderate level. (2) major problems and obstacles were shortage of staff, limitation of ticket booking channel alternatives, dirty toilet, and inadequate and inconvenient parking area. (3) major recommendations were to increase number of staff; to cancel unnecessary positions and to improve quality of staff particularly on their well converse with customers, good hospitality, enthusiasm, and human relations; to increase ticket booking channel alternatives such as telephone or internet; to increase lavatory cleanliness; and to provide adequate parking area for service recipients.

Keywords : Development, Services, Hat Yai Railway Station

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่”
ครั้งนี้ สำเร็จลุล่วง ได้เป็นอย่างดีด้วยความกรุณาเป็นอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และรองศาสตราจารย์
ดร.สุเทพ เขาวลิต ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำปรึกษา
คำแนะนำ ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนข้อคิดเห็นที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย
ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้ง 3 ท่าน เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณพนักงานและประชาชนผู้รับบริการของสถานีรถไฟหาดใหญ่ ที่ได้กรุณา
เสียสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถามตามลำดับ ทั้งนี้ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 ท่าน
ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อนๆ MPA3 กลุ่มสงขลา ที่ให้
คำปรึกษา ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้ความบันเทิง และให้กำลังใจซึ่งกันและกันตลอดเวลา

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีและคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ แด่ พ่อ แม่
แก่ (ยาย) ตลอดจนครูปาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอนศิษย์ ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่
ผู้เป็นแรงผลักดันให้การวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี

นราวุธ นवलเกลี้ยง

เมษายน 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่จะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย	21
สถานีรถไฟหาดใหญ่	24
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
วิธีการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การทดสอบแบบสอบถาม	35
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ	39
การวิเคราะห์ข้อมูลการรับบริการ	43
การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
สรุปการวิจัย	82
อภิปรายผล	92
ข้อเสนอแนะ	97
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	104
ก แบบสัมภาษณ์	105
ข แบบสอบถาม	109
ประวัติผู้วิจัย	120

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 43
ตารางที่ 4.2	ค่าร้อยละของด้านที่เข้ารับบริการจำแนกตามเพศ 47
ตารางที่ 4.3	ค่าร้อยละของเพศจำแนกตามด้านที่เข้ารับบริการ 47
ตารางที่ 4.4	ค่าร้อยละของด้านที่เข้ารับบริการจำแนกตามอายุ 48
ตารางที่ 4.5	ค่าร้อยละของอายุจำแนกตามด้านที่เข้ารับบริการ 49
ตารางที่ 4.6	ค่าร้อยละของด้านที่เข้ารับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา 50
ตารางที่ 4.7	ค่าร้อยละของระดับการศึกษาจำแนกตามด้านที่เข้ารับบริการ 51
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ 53
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยทั่วไป 54
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร 56
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านกรสินค้า 56
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ 58
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวมทุกปัจจัย 59
ตารางที่ 4.14	ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค เมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ 60
ตารางที่ 4.15	ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ 62
ตารางที่ 4.16	ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีความถูกต้อง 63

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 คำร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้า มีความชัดเจน	64
ตารางที่ 4.18 คำร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค เมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ	66
ตารางที่ 4.19 คำร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ	67
ตารางที่ 4.20 คำร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีความถูกต้อง	68
ตารางที่ 4.21 คำร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้า มีความชัดเจน	70
ตารางที่ 4.22 คำร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค เมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ	71
ตารางที่ 4.23 คำร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ	72
ตารางที่ 4.24 คำร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์อายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง	73
ตารางที่ 4.25 คำร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์อายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน	74
ตารางที่ 4.26 ค่าความถี่และคำร้อยละ ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ	75
ตารางที่ 4.27 ค่าความถี่และคำร้อยละ ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 ค่าความถี่และค่าร้อยละ ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้าน อาคารสถานี่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับให้บริการ	77
ตารางที่ 4.29 ค่าความถี่ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ	78
ตารางที่ 4.30 ค่าความถี่ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	78
ตารางที่ 4.31 ค่าความถี่ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านอาคารสถานี่/ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ	79

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)	13
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของสถานีรถไฟหาดใหญ่	27

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานีรถไฟหาดใหญ่เป็นหน่วยงานย่อยหน่วยงานหนึ่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย สังกัดฝ่ายการเดินรถ มีนายสถานีรถไฟหาดใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา กำกับ ดูแล และรับผิดชอบ กิจการงานภายในเขตสถานี ตลอดจนการควบคุม สั่งการ พนักงานใต้บังคับบัญชา สถานีรถไฟ หาดใหญ่เปิดให้บริการขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน ถือเป็นสถานีรถไฟที่มีประชาชนมารับบริการหนาแน่นมากเมื่อเปรียบเทียบกับ สถานีรถไฟอื่นๆ โดยมีภารกิจหลักในการให้บริการ 2 ด้าน ประกอบด้วย การบริการด้านการ โดยสาร แบ่งย่อยเป็นการบริการ 3 ประเภท คือ การบริการจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า การบริการจำหน่าย ตั๋วประจำวัน การบริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง และการบริการด้านการสินค้า แบ่งย่อย เป็นการให้บริการ 2 ประเภท คือ การบริการรับ-ส่ง สินค้าห่อวัตถุ สัมภาระ การบริการรับ-ส่ง สินค้า เหมาคัน โดยแต่ละวันจะมีประชาชนผู้รับบริการ เข้ารับบริการจากการให้บริการทั้ง 2 ด้าน ประมาณ 4,000 คนต่อวัน มีรายได้จากการให้บริการดังกล่าวประมาณ 400,000 บาทต่อวัน (ประมาณ 150 ล้านบาทต่อปี) เห็นได้ว่าสถานีรถไฟหาดใหญ่เปิดใช้ขึ้นมาเพื่อการให้บริการแก่ ประชาชนเป็นวัตถุประสงค์หลัก ซึ่งประชาชนผู้รับบริการมีมากมายหลากหลายอาชีพ และต่างคน ต่างความคิด ฉะนั้น ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการก็จะต้องมีความแตกต่างกัน ประกอบ กับมีผู้รับบริการเฉลี่ยต่อวันหลายพันคน ผู้วิจัยเห็นว่าจึงมีความจำเป็นจะต้องมีการวิเคราะห์การ บริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่ ทั้งนี้เพื่อจะทำให้ทราบปัญหาอุปสรรคต่างๆ จากการ ให้บริการประชาชน ตลอดจนการเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ เพราะจะทำให้ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนภาพลักษณ์ที่ดีของสถานีรถไฟหาดใหญ่ รวมถึง ภาพลักษณ์ที่ดีต่อการรถไฟแห่งประเทศไทยด้วย

จากการเปิดให้บริการแก่ประชาชนดังกล่าว ตลอดจนสถานการณ์ปัจจุบันได้เกิด เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ ซึ่งสถานีรถไฟหาดใหญ่ก็เป็นเป้าหมายของกลุ่มก่อ ความไม่สงบด้วย (สถานีรถไฟหาดใหญ่เคยถูกลอบวางระเบิดมาแล้วหลายครั้ง) จึงทำให้มีการ ตรวจสอบประชาชนก่อนเข้าตัวอาคารของสถานีรถไฟหาดใหญ่อย่างละเอียด เช่นนี้ ทำให้การ

ให้บริการขาดความสะดวต่อประชาชนผู้รับบริการพอสมควร เมื่อรวมกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการแก่ประชาชนที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำแล้ว ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคจากการให้บริการประชาชน เช่น (1) พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานด้านการบริการ (2) พนักงานขาดทักษะ ความรู้ความสามารถรอบด้าน กล่าวคือ มีความรู้ด้านการสินค้าแต่ขาดความรู้ด้านการโดยสาร หรือในทางกลับกัน (3) พนักงานปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎระเบียบมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของงาน (4) ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นให้แก่ประชาชนผู้รับบริการทราบ อันเป็นผลให้เกิดการร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการอยู่บ่อยครั้ง เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับความล่าช้าของขบวนรถไฟ (5) อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สำหรับการให้บริการมีสภาพเก่า ชำรุด ไม่ทันสมัย (6) อาคารสถานีพื้นทางเดิน ขานชลา และห้องน้ำ มีความสกปรก ตลอดจนไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ และ (7) ไม่อำนวยความสะดวกและไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เป็นต้น เห็นได้ว่าปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการประกอบด้วยหลายปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ โดยปัญหาอุปสรรคที่กล่าวถึงข้างต้น ได้ส่งผลทางด้านลบต่อการให้บริการประชาชนของสถานีรถไฟหาคใหญ่ ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการวิจัยเรื่อง "การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาคใหญ่" อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติต่อส่วนรวม ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนจะเป็นการสร้างภาพพจน์ในทางบวกแก่การรถไฟแห่งประเทศไทยด้วย

ทั้งนี้ สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 70 วรรคแรก ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ของส่วนรวม รวมทั้งมีหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน หรือสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2550) มาตรา 78 วรรคห้า ที่กำหนดให้รัฐจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน หรือสอดคล้องกับคำขวัญของฝ่ายการเดินรถที่กล่าวว่า "บริการด้วยหัวใจ อย่างประทับใจ"

ตลอดจนเพื่อให้สมกับการที่รัชกาลที่ 6 มีพระราชหัตถเลขา พระราชทานแก่ กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน (พระบิดาแห่งการรถไฟฯ) ลง วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2460 ว่า "ขอให้เธอใช้กำลังกายและกำลังสติปัญญา ในทางรถไฟมากที่สุด"

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานและประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่
- 2.2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่
- 2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามภารกิจบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่

3.1 การบริการด้านการโดยสาร แบ่งเป็น 3 ประเภท

- 3.1.1 การบริการจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า
- 3.1.2 การบริการจำหน่ายตั๋วประจำวัน
- 3.1.3 การบริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง

3.2 การบริการด้านการสินค้า แบ่งเป็น 2 ประเภท

- 3.2.1 การบริการรับ-ส่ง สินค้าห่อวัตถุ สัมภาระ
- 3.2.2 การบริการรับ-ส่ง สินค้าเหมาคัน

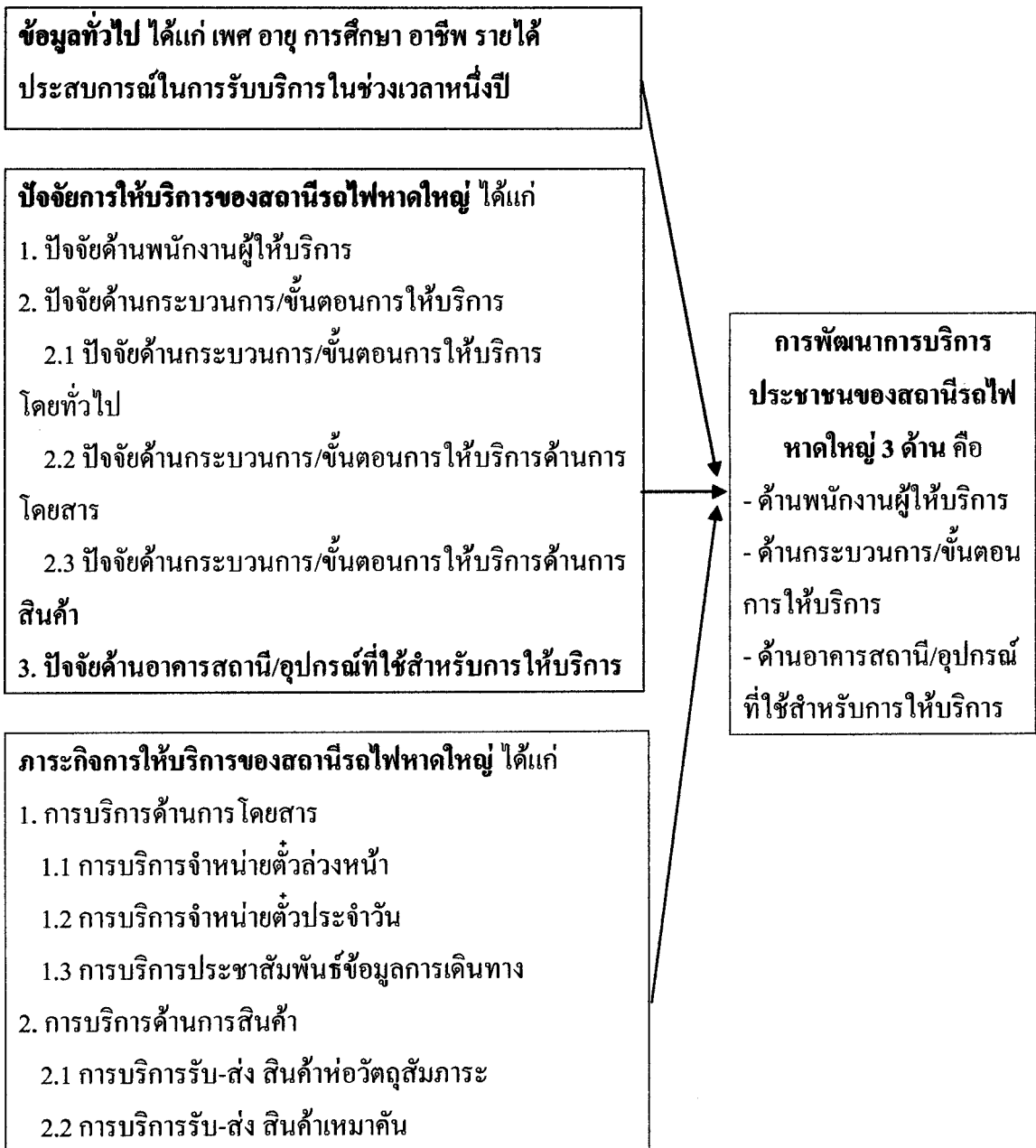
ทั้งนี้ นอกจากกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามภารกิจบริการประชาชนที่กล่าวถึงข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประสิทธิภาพในการรับบริการในช่วงเวลาหนึ่งปี และปัจจัยการให้บริการของสถานีรถไฟหาดใหญ่ 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (แบ่งย่อยเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยทั่วไป ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า) ปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ มาเป็นส่วนหนึ่งของกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ด้วย

เห็นได้ว่าการวิเคราะห์การบริการประชาชนตามกรอบแนวคิดที่กล่าวถึงข้างต้นจะทำให้ทราบปัญหาอุปสรรค ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชน ซึ่งสามารถแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังภาพที่ 1.1

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีหาดใหญ่” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี หลักการ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของการรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 1.1 ความหมายของการบริการ
 - 1.2 ธรรมชาติของการบริการ
 - 1.3 แนวคิด ทฤษฎี และหลักการของการบริการ
 - 1.4 ประเภทของการบริการ
 - 1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
 - 1.6 คุณภาพของการบริการ
 - 1.7 แนวทางประเมินคุณภาพการบริการ
 - 1.8 ความสำคัญของการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย
3. สถานีรถไฟหาดใหญ่
 - 3.1 ประวัติ
 - 3.2 โครงสร้างการบริหาร ส่วนงาน และอัตรากำลัง
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน เช่น

1.1.1 บรรจบ กาญจนดูล (2523: 80) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม ซึ่งอาจจะ

แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต

1.1.2 มณีวรรณ ต้นไทย (2533: 27) กล่าวถึงการบริการว่าหมายถึง การที่องค์การราชการ ได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้ประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

1.1.3 สมทรง รักเกตุ (2538: 17) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการรับใช้ การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ โดยการให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะที่เป็นการบริการด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา การให้บริการที่พอเพียง ต่อเนื่องและก้าวหน้า

1.1.4 วีรพงษ์ เกลิมจิราวัฒน์ (2539: 6) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

1.1.5 วิฑูรย์ สิมะโชคคี (2541: 202) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก และสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้น โดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนผู้รับบริการ) การบริโภคหรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีหลังที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

1.1.6 สมิต ธัญญกร (2542: 13) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีหลากหลาย ในการกระทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดที่สำคัญของการบริการ คือ เป็นการช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

1.1.7 จินตนา บุญงการ (2545: 40) กล่าวว่า การบริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย การบริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที

1.1.8 Max Weber, 1962: 427 (อ้างถึงใน ไพศาล จินาชาญ 2542: 12) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ การให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และ ไม่มี ความชอบพอใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

1.1.9 Kotler and Bloom, 1984 (อ้างถึงใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา 2547: 5) ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ก็ตามที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น การผลิตบริการนี้อาจเกี่ยวข้องกับหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าหรือไม่ก็ได้

1.1.10 Rachman, 1994: 296-297 (อ้างถึงใน อิศระ ทองสามสี 2547: 4) ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมใดๆ ในเชิงเศรษฐกิจที่บุคคลหรือองค์กรหนึ่งเสนอให้แก่บุคคลหรือองค์กรอื่นๆ ในรูปแบบที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดเป็นกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของใดๆ แต่จะปรากฏในรูปของความทรงจำ ซึ่งแต่ละกิจกรรมดังกล่าวกำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการแข่งขันในตลาด การปรับปรุงเทคโนโลยีที่ทันสมัย และกระแสโลกาภิวัตน์

1.1.11 พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของการบริการว่า การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ

สรุป ตามความเห็นของผู้วิจัยการบริการ หมายถึง การรับใช้ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยลักษณะของการให้บริการที่ดีควรจะต้องประกอบด้วย ความเสมอภาค ตรงต่อเวลา พอเพียง ต่อเนื่อง และก้าวหน้า ตลอดจนผู้ให้บริการเองจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เกียรติ อ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี ทั้งนี้เพื่อภาพพจน์ที่ดีของผู้ให้บริการเองและตลอดจนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรด้วย

1.2 ธรรมชาติของการบริการ การบริการอาจมีกิจกรรมที่หลากหลาย แต่ธรรมชาติของการบริการโดยทั่วไปเป็นกิจกรรมที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1.2.1 มีลักษณะเป็นกิจกรรมที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว การบริการเป็นกิจกรรมของคนในองค์กร โดยมี “หน้าที่” หรือ “งาน” เป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง และหลังจากที่บริการได้ถูกส่งมอบแล้ว บริการจะไม่มี การเคลื่อนไหวอีก

1.2.2 มีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน การบริการเมื่อเกิดขึ้นก็จะสูญหายไปทันที แม้ในบางครั้งการบริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงเวลาสั้นบางยาวบาง แต่เมื่อมีการส่งมอบบริการแล้ว การบริการดังกล่าวก็จะถูกบริโภคไปในทันที

1.2.3 มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เนื่องจากบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน การบริการจึงต้องมีรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้นๆ ถ้าไม่มีผู้รับบริการก็จะไม่มีการบริการเกิดขึ้น

1.2.4 มีขอบเขตที่ไม่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรม มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นไม่ชัดถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ดังนั้นเมื่อถึงเวลาการสิ้นสุดการบริการจะพบว่าทำให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

1.3 แนวคิด ทฤษฎี และหลักการของการบริการ เมื่อก้าวถึงงานด้านการบริการแล้ว คนส่วนใหญ่มักจะคิดถึงเพียงการอำนวยความสะดวกหรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเท่านั้น แต่ในความเป็นจริงแล้ว การบริการเป็นงานที่มีขอบข่ายกว้างขวาง เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งก็ได้มีนักวิชาการได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการของการบริการ ไว้หลายท่าน เช่น

1.3.1 กลุณ หนาพงศธร (อ้างถึงใน สมทรง รักเกตุ 2538: 22) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่าควรประกอบด้วยหลักการต่างๆ ดังนี้

1) **หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่** กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่กลุ่มบุคคลกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการให้บริการนั้นๆ ด้วย

2) **หลักความสม่ำเสมอ** การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ

3) **หลักความเสมอภาค** การให้บริการที่จัดนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษที่แตกต่างจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นๆ

4) **หลักความประหยัด** ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้จ่ายในการให้บริการนั้นจะต้องไม่มากจนเกินไปกว่าผลประโยชน์ที่ได้รับ

5) **หลักความสะดวก** บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้ให้บริการตลอดจนผู้รับบริการมากเกินไป

1.3.2 สุรศักดิ์ นานานุกูล 2539 (อ้างถึงใน สมใจ สาริกะพันธ์ 2547: 17-18) กล่าวว่าธุรกิจการบริการที่ดีจะต้องมี

1) **ธุรกิจการบริการจะต้องมีนโยบายการบริการที่ดี** นโยบายที่ดีรวมถึงปรัชญาการให้บริการความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพึงพอใจ และความสุภาพให้แก่ลูกค้าและแฝงไว้ด้วยการให้เกียรติลูกค้า การให้ความสำคัญแก่สถานที่ บรรยากาศ ในการต้อนรับลูกค้าให้สมเกียรติ ใน

ส่วนของพนักงานก็ต้องจัดให้มีสถานที่ที่สามารถทำกิจส่วนตัวได้โดยไม่รบกวนลูกค้า ซึ่งจะต้องจัดงบประมาณให้เหมาะสม

2) **ธุรกิจการให้บริการต้องมีระบบการให้บริการที่ดี** หมายถึง

(1) ระบบเกี่ยวกับการวางตัว และกิริยาท่าทาง ตลอดจนทัศนคติที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้า

(2) ระบบเกี่ยวกับวิธีทำงานทุกๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่งานด้านการต้อนรับ การรักษาความสะอาด การอธิบาย การให้ข้อมูลหรือการตอบคำถามลูกค้า การตกแต่งสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะต้องกำหนดเป็นมาตรฐานให้ชัดเจน

(3) ระบบเกี่ยวกับการให้อำนาจพนักงานได้พิจารณาและได้ตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากวิธีการทำงานปกติ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาในสถานการณ์พิเศษได้ โดยจะต้องให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า

(4) ระบบเกี่ยวกับการพุดจาที่มีการทักทายลูกค้าและการกล่าวขอบคุณ เพื่อให้เกียรติแก่ลูกค้า ตลอดจนถ้อยคำที่จะต้องพูดในระหว่างการให้บริการลูกค้า

(5) ระบบเกี่ยวกับการจำชื่อของลูกค้า และการทักทายลูกค้าด้วยชื่อของเขา ตลอดจนกิริยาท่าทางที่นอบน้อมและไหว้ลูกค้าเพื่อให้เกียรติ

(6) ระบบเกี่ยวกับการฟัง การสังเกตความต้องการของลูกค้า พยายามตอบสนองและจดจำ ตลอดจนการบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์เพื่อการให้บริการในครั้งต่อไป

(7) ระบบการวิจัยความเห็นของลูกค้า ที่จะต้องกระทำสม่ำเสมอเพื่อจะได้ปรับตัวตาม

3) **ธุรกิจบริการต้องมีคนให้บริการที่ดี** หมายถึง

(1) การคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานบริการ เช่น มีหน้าตาอิมแ่มแจ่มใส มีบุคลิกที่เป็นมิตรและอบอุ่น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นผู้ให้บริการ

(2) ระบบการอบรมที่ดี หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมที่ชี้ให้เห็นบทบาทของผู้ให้บริการที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็น กิริยา ท่าทาง สีหน้า น้ำเสียง การพุดจาและบทบาทในการให้บริการ

(3) การฝึกอบรมในห้องเรียน การฝึกปฏิบัติ ตลอดจนระบบพี่เลี้ยงซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยและมีความชำนาญ

1.3.3 **ทิทาวดี เมฆสวรรค์** (2542: 7) ได้กล่าวถึงหลักการพื้นฐานในการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ว่ามีหลักการบางประการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องการบรรลุได้ ดังนี้

1) บริการให้ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียด
ในการมารับบริการ

- 2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
- 3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเคืองคร้อน
- 4) สร้างบรรยากาศของหน่วยงานให้น่ารื่นรมย์
- 5) ให้ผู้รับบริการคุ้นเคยกับการให้บริการ
- 6) เตรียมความสะดวกสบายให้พร้อม

1.3.4 Eliher Katz and Benda Danet, 1973: 4-6 (อ้างถึงใน ไพศาล จินาชาญ 2542: 13) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการต่อผู้รับบริการที่ควรจะนำไปปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชนควรปฏิบัติ ดังนี้

1) การติดต่อเฉพาะงาน (*Specificity*) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

2) การปฏิบัติงานโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (*Universality*) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยความเป็นธรรมไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เป็นต้น

3) การวางตัวเป็นกลาง (*Affective Neutrality*) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่มีอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลใช้หลักความถูกต้องไม่ใช่ขู่ตักเตือน หรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้รับบริการ

ทั้งนี้ แนวคิดของ Eliher Katz and Benda Danet ทั้ง 3 ประการข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการในอุดมคติของ Max Weber ที่ว่าด้วยพฤติกรรมกรให้บริการ ซึ่ง Weber เห็นว่า ยิ่งระบบราชการต้องการให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเท่าใด ระบบดังกล่าวก็ต้องแยกแยะการปฏิบัติโดยยึดถือตัวบุคคลออกไปเท่านั้น ต้องขจัดความรัก ความเกลียดชัง ความรู้สึกส่วนตัว โดยเฉพาะความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยไร้เหตุผลอันไม่อาจคาดคะเนได้ของคนในระบบให้ออกไปจากงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งนี้เพราะสังคมแบบเก่านั้นผู้นำมักจะมีอคติของความเห็นอกเห็นใจ การช่วยเหลือกันเป็นการส่วนตัว ความนิยมนวลละมุนละไม และความกตัญญู หลักการเหล่านี้ได้ถูกเปลี่ยนแปลงไปแล้ว ในสังคมวัฒนธรรมสมัยใหม่นั้นต้องการผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาชีพที่ไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงาน

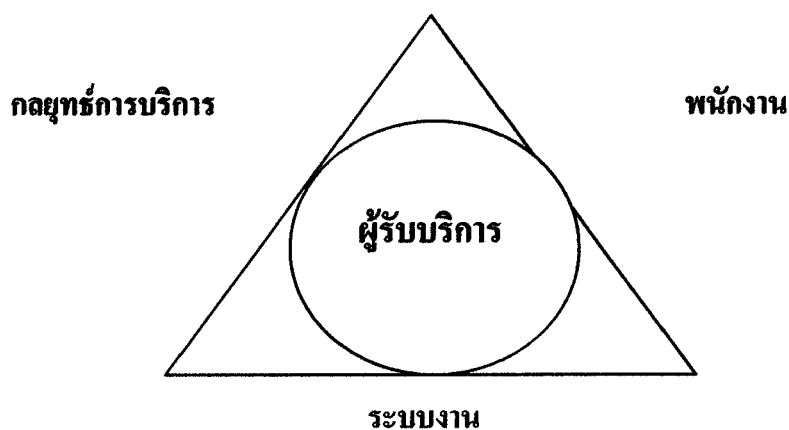
1.3.5 A.R. Kyagi 1975: 10-12 (อ้างถึงใน สมทรง รักเกตุ 2538: 23) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐว่าจะต้องคำนึงถึง

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ถึงแม้ว่าความพึงใจเป็นสิ่งที่วัดหรือให้ค่าจำกัดความได้อยาก แต่อาจจะกล่าวได้กว้างๆ ถึงองค์ประกอบของการบริการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- (1) การให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่ประชาชน
- (2) การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- (3) การให้บริการที่คำนึงถึงปริมาณของความมากน้อย คือ การให้บริการที่ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป
- (4) การให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เป็นการให้บริการที่ประชาชนสามารถรับได้ทุกเมื่อ เมื่อมีความต้องการ
- (5) การให้บริการของรัฐจะต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน โดยต้องสามารถให้บริการในลักษณะที่สามารถตอบสนองต่อมติมหาชน และต้องมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

1.3.6 *Karl Albrecht, 1985: 32* (อ้างถึงใน อภิศิ อาษาพันธ์ 2544: 14-15) ได้เสนอปัจจัยสำคัญในการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่าซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ กล่าวคือ องค์การจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ คาร์ล เรียกกรุปนี้ว่า สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle) ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)

จากภาพที่ 2.1 แสดงให้เห็นว่า การจะสร้างความประทับใจในการให้บริการกับประชาชนนั้น ต้องบริหารจัดการเพื่อให้ปัจจัยของสามเหลี่ยมแห่งการบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน กล่าวคือ

1) กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักอันจะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่น มีความแม่นยำ ตรงเป้าหมาย โดยยึดหลักพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง

2) ระบบงาน (System) หรือกระบวนการอันต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อเข้ามาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นเจ้าขุนมูลนาย ประชาชนต้องเข้าใจได้ง่ายๆ เข้าพบเข้าปรึกษา เข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกต่อประชาชน

3) พนักงาน (Staff) ผู้ให้บริการทุกระดับต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน กล่าวคือ การมีจิตสำนึกต่อการบริการที่ดี

1.3.7 R.Penchansky and W.J.Thomas (อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข 2538: 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

1) ความพอเพียงของการบริการที่มี คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของผู้รับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ อันได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งหมายรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

1.3.8 Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL (อ้างถึงใน นพวรรณ โอสฤกษ์ 2540: 13) ได้ศึกษาวิจัยถึงความต้องการ ความคาดหวังในคุณลักษณะของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการพบว่ามีลักษณะ 10 ประการที่สำคัญ ดังนี้

1) **ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability)** บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ เหมาะสม รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ การบริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิมทำให้ ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึงได้

2) **ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)** ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที

3) **สมรรถนะในการให้บริการ (Competence)** ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการที่จะให้บริการ สามารถให้ผู้รับบริการประจักษ์และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

4) **การเข้าถึงบริการ (Access)** ผู้รับบริการจะต้องเข้าถึงการให้บริการได้ โดยง่าย ได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปทั่วถึง ตามความสมควร

5) **ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy)** บุคลากรทุกคนในสถานที่ให้บริการ จะต้องมีความสุภาพ มีความเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งมีกิริยามารยาท การแต่งกายที่เหมาะสม

6) **การสื่อสาร (Communication)** ผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับผู้รับบริการฟังจะต้องทราบและที่ผู้รับบริการฟังประสงค์จะทราบ

7) **ความน่าเชื่อถือ (Credibility)** ความน่าเชื่อถือเกิดมาจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ เป็นส่วนที่สำคัญมากที่สุดส่วนหนึ่ง

8) **ความมั่นคงปลอดภัย (Security)** ได้แก่ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิต ทรัพย์สินรวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ

9) **ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/ knowing the customer)** ผู้ให้บริการควรจะต้องมีความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของตนเอง

10) **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)** ทำให้งานบริการที่ถูก นำมาเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนและง่ายขึ้น

1.3.9 John D. Millet (อ้างถึงใน อรรถวุฒิ มูลศิริ 2546: 11) ได้กล่าวถึงลักษณะที่ สำคัญของการให้บริการว่าควรประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1) **การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)** หมายถึง ความ ยุติธรรมในการให้บริการ โดยมีฐานคิดว่าประชาชนทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุก

คนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกาให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติภายใต้มาตรฐานเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (*Timely Service*) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าการให้บริการไม่ตรงเวลา

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (*Ample Service*) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีความพอเพียงต่อจำนวนของผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (*Continuous Service*) หมายถึง การให้บริการจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานผู้ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (*Progressive Service*) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

1.4 ประเภทของการบริการ จริส สุวรรณมาลา (2539: 9-10) กล่าวถึงประเภทของการให้บริการโดยรัฐว่าประมาณครึ่งหนึ่งของหน่วยงานราชการและองค์การของรัฐในประเทศไทยมีหน้าที่ในการจัดการบริการให้แก่ประชาชน บริการสาธารณะที่หน่วยงานราชการภาครัฐได้จัดให้มีขึ้นเพื่อบริการประชาชนนั้นมีขอบเขตกว้างขวางจนไม่อาจนำมากล่าวได้ครบถ้วน แต่อาจจะประมวลตัวอย่างกลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกวัน ดังนี้

1.4.1 กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น การรักษาพยาบาล ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ การป้องกันโรคติดต่อ ให้คำปรึกษาด้านสาธารณสุข เป็นต้น

1.4.2 กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น บริการด้านประกันสุขภาพ ให้คำปรึกษาปัญหาสังคมต่างๆ ให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาส บริการด้านที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อน สนามกีฬา ศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพ สถานที่รับเลี้ยงเด็ก พิพธิภัณฑ์ของชุมชน เป็นต้น

1.4.3 กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น บริการจัดหางาน บริการส่งเสริมการลงทุน ส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่งเสริมการส่งออก ส่งเสริมการประกอบอาชีพของเกษตรกร เป็นต้น

1.4.4 กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาที่เป็นทางการตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา การจัดการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นแก่ประชาชนกลุ่มต่างๆ เป็นต้น

1.4.5 กลุ่มบริการด้านการรักษาความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความยุติธรรมในสังคม เช่น การจัดกองกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุความเหตุร้าย การรับคำฟ้องร้อง การพิจารณาคดีความ และข้อพิพาทต่างๆ เป็นต้น

1.4.6 กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มีถนน แสงสว่าง ท่าเรือ สนามบิน ระบบการจราจรทางน้ำ ทางเรือ ทางอากาศ น้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค การเกษตร ด้านการไฟฟ้า โทรศัพท์ การป้องกันปัญหาน้ำท่วม เป็นต้น

1.4.7 กลุ่มบริการด้านการรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น บริการเก็บขนและทำลายขยะ บริการบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น

1.4.8 กลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อหรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐเพื่อให้รัฐสามารถกำกับดูแล ควบคุมคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น บริการทะเบียนราษฎร การออกหนังสือเดินทาง บริการออกเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในการถือครองที่ดิน บริการเกี่ยวกับการเสียภาษี การออกใบอนุญาตต่างๆ เป็นต้น

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การกับผู้รับบริการซึ่งเป็นลูกค้าขององค์การ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและต่อการพัฒนาองค์การ แต่ปรากฏว่าการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ดังกล่าวยังไม่ค่อยได้รับความสนใจเท่าที่ควร การศึกษาถึงความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งในแง่ของทฤษฎีและในแง่ปฏิบัติ โดยในแง่ปฏิบัติการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารองค์การใช้เป็นกระจุกเงาในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และปรับปรุงสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการให้ดีขึ้น เพื่อประสิทธิภาพขององค์การ ส่วนในแง่ของทฤษฎีการศึกษาเรื่องดังกล่าวจะช่วยเพิ่มมุมมองใหม่ในการมององค์การ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ Katz and Danet (อ้างถึงใน สมทรง รักเกตุ 2538: 26) ได้กล่าวถึงการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ โดยได้เสนอนิยามความสัมพันธ์ว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1.5.1 ลักษณะของการเผชิญหน้า (Manner of interaction) เป็นการพิจารณาถึงลักษณะของการเผชิญหน้าระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ เช่น ขณะที่ผู้รับบริการพบกับผู้ให้บริการมีการทักทายกันหรือไม่ พูดคุยกันมากน้อยเพียงใด มีโอกาสพูดคุยกันอย่างเป็นกันเองหรือไม่ เป็นต้น

1.5.2 ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสัมพันธ์ (Procedures) เป็นการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ในส่วนของกระบวนการการติดต่อ เช่น ระหว่างที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการนั้นจะต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้าง ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่กี่คน และต้องใช้เวลาในการติดต่อกันนานเท่าไร เป็นต้น

1.5.3 ทรัพยากรผ่านมือ (Resources) เป็นการพิจารณาในขณะที่มีการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ มีทรัพยากรใดผ่านมือบ้าง เช่น ผู้รับบริการได้สิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ ได้รับบริการตามความต้องการหรือไม่ ผู้รับบริการต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เป็นต้น

ลักษณะทั้งสามประการข้างต้น เมื่อนำมาพิจารณาดูด้วยกันก็ถือเป็นผลลัพธ์ (Outcome) ที่ได้จากการติดต่อระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยลักษณะทั้งสามประการนี้จะมีส่วนช่วยในการประเมินความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้อาจมีผลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการประเมินความสัมพันธ์ของบุคคลทั้งสองฝ่าย เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6 คุณภาพของการบริการ

1.6.1 จริต สุวรรณมาลา 2539 (อ้างถึงใน อภิลักษณ์ นวลศรี, 2541: 12) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยจะต้องมีตัวแปรที่นำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1) **ความถูกต้องของกฎหมาย** บริการที่จัดขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะงานบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น การชำระภาษีอากร เป็นต้น งานบริการลักษณะนี้จะต้องมีการควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมาย

2) **ความพอเพียง** หมายถึง การบริการที่มีจำนวนและคุณภาพที่พอเพียงกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยการรับบริการ โดยใช้เวลาไม่นาน

3) **ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อกีดกัน ไม่มีอภิสิทธิ์** บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อกีดกัน

4) **ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้** การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้รับบริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ โดยสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายรูปแบบตามสภาพของผู้รับบริการ ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One – stop service) ความรวดเร็วก็เป็นอีก

ส่วนของการให้บริการ ประชาชนต้องได้รับการในทันที โดยไม่ต้องใช้เวลาในการรอคิวรับบริการนานเกินไป ในส่วนของความเชื่อถือนั้น ระบบบริการจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5) *ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ* เช่น การบริการทางการแพทย์ กฎหมาย วิศวกรรม การเงิน การบัญชี เป็นต้น ซึ่งการให้บริการเหล่านี้จะมีคุณภาพที่ดีก็ต่อเมื่อบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการควบคู่กัน

6) *การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม* ต้นทุนการให้บริการต่ำ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการต้องถูกกีดกันเหตุเพราะราคาแพงเกินไป จึงทำให้ไม่สามารถใช้บริการนั้นๆ ได้ จึงต้องมีระบบจัดการคุณภาพการให้บริการที่มีต้นทุนต่ำเพื่อจะให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพที่ดีแต่มีราคาไม่สูงจนเกินไป

7) *ความพึงพอใจ* ความประทับใจของผู้รับบริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการส่วนใหญ่ด้วย

1.6.2 พิธีพิธี พิพัฒน์โกคากุล (2546: 2) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ) ซึ่งต้องดำเนินการในพื้นที่สำคัญที่สุดขององค์การ คือ จุดที่มีการสัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรง (Front Line) โดยเน้นเวลาตั้งแต่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ เสร็จสิ้นและกลับออกไป ซึ่งตลอดเวลานี้เรียกว่า Moment of Truth คือ ช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจมากที่สุด สามารถสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการ (Service Quality) ควรประกอบด้วย

- 1) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ระดับของความสามารถของผู้ให้บริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ
- 3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

1.7 แนวทางประเมินคุณภาพการบริการ

1.7.1 Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL, 1985: 41-50 (อ้างถึงใน ธีรภินิ นวรัตน์ ณ อยุธยา 2547) ได้ทำการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยแบบ Focus Group พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ถูกค่าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ถูกค่ารับรู้” ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ถูกค่าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่คาดหวัง” กับ “บริการที่รับรู้” ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับบริการแล้วนั่นเอง นอกจากนี้ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ายังจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการ คือ

ความไว้วางใจ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ การสนองตอบลูกค้า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย ความสะดวก การสื่อสาร ความเข้าใจลูกค้า สมรรถนะ ความสุภาพและความเป็นมิตร

ซึ่งต่อมา Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL กล่าวถึงระดับของความสัมพันธ์ (Degree of Correlation) กันเองระหว่างตัวแปรค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ดังนี้

1) ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

2) ความมั่นใจ (Assurance) เป็นเรื่องที่ว่าผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ และมีความมั่นคงปลอดภัย

3) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ซึ่งได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ

4) ความใส่ใจ (Empathy) ซึ่งได้แก่ความสามารถที่เข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสารและเข้าใจลูกค้า

5) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) เป็นความจริงใจที่จะให้บริการในทันทีและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

สรุป เกณฑ์สำคัญที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการนั้นเกือบจะทั้งหมด (ยกเว้นบางส่วนของ Tangibles) ล้วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงานที่ให้บริการลูกค้าทั้งสิ้น ดังนั้นกิจการบริการจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานที่ให้บริการลูกค้า ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ของลูกค้าในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ

1.7.2 Gronroos, 1990: 40-42 (อ้างถึงใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา 2547) ได้ทำการศึกษาวิชาทางด้านคุณภาพการให้บริการ และได้อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1) คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้ เช่น การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารแบบปากต่อปาก ความต้องการของลูกค้า

2) คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้ เช่น ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพเชิงเทคนิค คุณภาพเชิงหน้าที่

สรุป โดยทั่วไปลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการจากการเปรียบเทียบ “คุณภาพที่คาดหวัง” (Expected Quality) กับ “คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ” (Experienced Quality) ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทยังสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาด้วยกันและกันแล้วจะกลายเป็น “คุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด” ซึ่งจะทำให้ได้ผลสรุปเป็น “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้” (Perceived Service Quality: PSQ) นั่นเอง

1.8 ความสำคัญของการบริการ การให้บริการเป็นงานที่มีความสำคัญ เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน โดยจะเน้นในเรื่องการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร องค์กรจึงจำเป็นต้องเน้นในเรื่องความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ **Adrian Payne, 1993: 174** (อ้างถึงใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547: 178) กล่าวว่าการให้บริการมีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบันเนื่องจากสาเหตุ ดังนี้ (1) ลูกค้ามีความคาดหวังที่สูงขึ้นและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (2) ธุรกิจต่างๆหันมาใช้การบริการเป็นเครื่องมือในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น (3) การตลาดสายสัมพันธ์ (Relationship Marketing) มีความสำคัญและได้รับความสนใจจากนักการตลาดมากยิ่งขึ้น

สรุป ตามความเห็นของผู้วิจัย จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นเห็นได้ว่าการให้บริการเป็นงานที่มีความสำคัญและเป็นงานที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ซึ่งเป็นองค์กรที่ต้องมีการติดต่อเกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก การให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรนั้นๆ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ด้วยปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทย ก็ได้รับผลกระทบจากการแข่งขัน จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการบริการให้เป็นที่ประทับใจกับผู้โดยสารในทุกๆ ด้าน เช่น การอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการที่สถานีและบนขบวนรถ การบริการข้อมูลการโดยสาร ตลอดจนการให้บริการที่จำเป็นต่างๆ ในการใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการออกคำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยให้พนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยถือปฏิบัติ ซึ่งบรรดาคำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ ต่างๆ นั้นจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมารยาทพนักงานและการสร้างความประทับใจในการบริการ ดังนี้

2.3.2 การบริการและอำนวยความสะดวกที่สถานีรถไฟ

- 1) ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการอย่างจริงจัง สอบถามให้คำแนะนำที่ถูกต้อง
- 2) อย่าสำคัญผิดคิดว่าผู้รับบริการจะรู้เรื่องการเดินทาง หรือการใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ไปเสียทุกคน

2.3.3 การบริการด้านสวัสดิภาพของผู้โดยสาร

ณ สถานีที่ขบวนรถหยุดทุกแห่ง นายสถานี พนักงานรักษารถ ก่อนที่ให้สัญญาณอนุญาตให้ขบวนรถออกทุกครั้ง จะต้องสังเกตดูแลความเรียบร้อยของผู้โดยสารให้ขึ้นและลงตลอดหัวถึงท้ายขบวนรถให้เป็นระเบียบเรียบร้อยก่อนทุกครั้ง

3. สถานีรถไฟหาดใหญ่

3.1 ประวัติ

สมัยก่อนสถานีรถไฟหาดใหญ่อยู่ที่สถานีอุตะเถา ด้านเหนือของสถานีรถไฟหาดใหญ่ ซึ่งปัจจุบันเป็นเพียงที่หยุดรถไฟ (ไม่ใช่เป็นที่หยุดขบวนรถไฟเพื่อการโดยสาร แต่เป็นการหยุดขบวนรถไฟเพื่อการทดสอบระบบห้ามล้อของขบวนรถไฟ) เนื่องจากสถานีอุตะเถาเป็นที่ลุ่ม น้ำท่วมเป็นประจำการรถไฟแห่งประเทศไทย จึงได้ย้ายสถานีมาอยู่ที่สถานีหาดใหญ่ในปัจจุบัน ซึ่งแต่เดิมตัวอาคารสถานีจะเป็นอาคารไม้ ต่อมา พ.อ.แสวง จุละจาริตต์ ผู้ว่าการรถไฟฯ ในสมัยนั้นได้ทำการวางศิลาฤกษ์เพื่อสร้างตัวอาคารใหม่ (อาคารสถานีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน) เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2510 สร้างแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 02 มีนาคม พ.ศ.2511 จากนั้นเมื่อวันที่ 09 พฤษภาคม พ.ศ.2511 ฯพลฯ พล.ท.พงษ์ ปุณณกัณฑ์ ซึ่งดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมในสมัยนั้นได้ให้เกียรติมาเป็นประธานในการเปิดใช้อาคารสถานีรถไฟหาดใหญ่ โดยในการก่อสร้างครั้งนั้นใช้งบประมาณทั้งสิ้น 7,630,00 บาท ซึ่งเป็นผลให้ประชาชนได้ทยอยติดตามมาสร้างบ้านเรือนตามบริเวณสถานีรถไฟนั่นเอง ฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่ากิจการรถไฟมีบทบาทต่อการขยายและความเจริญก้าวหน้าของนครหาดใหญ่ตลอดมา ต่อมาได้มีผู้เห็นการไกลกล่าวว่าบริเวณสถานีรถไฟหาดใหญ่นี้ ต่อไปภายหน้าจะต้องเจริญก้าวหน้าอย่างแน่นอนจึงได้มีการจับจองและซื้อที่ดินแปลงใหญ่จากประชาชนพื้นบ้าน ส่วนเมืองหาดใหญ่ในปัจจุบันเป็นหาดใหญ่ใหม่ก็เกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับทางรถไฟสายหาดใหญ่

จากประวัติของสถานีรถไฟหาดใหญ่ พอจะกล่าวได้ว่าสถานีรถไฟหาดใหญ่เกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับชุมชนเมืองของประชาชนชาวหาดใหญ่ ซึ่งก็ถือได้ว่าสถานีรถไฟหาดใหญ่ได้ทำหน้าที่

ในการให้บริการประชาชนทั้งด้านการโดยสารและด้านการสินค้ามาเป็นเวลานานพอสมควร โดยในปัจจุบันมีขบวนรถไฟเข้า - ออก วันละหลายขบวน แบ่งเป็น ขบวนรถโดยสาร 24 ขบวน (รวมถึงขบวนรถที่เดินระหว่างประเทศ 4 ขบวน) ขบวนรถสินค้า 8 ขบวน (นับเฉพาะขบวนรถที่มีเดินเป็นประจำ)

3.2 โครงสร้างการบริหารงาน ส่วนงาน และอัตรากำลัง

โครงสร้างการบริหารของสถานีรถไฟหาดใหญ่ มีนายสถานีรถไฟหาดใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบการบริหารกิจการงานภายในเขตสถานีโดยจะมีผู้ช่วยนายสถานี เป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภาระในการบริหารงาน (โดยผู้ช่วยนายสถานีจะรับผิดชอบส่วนงานด้านปฏิบัติการ) ในส่วนของการแบ่งส่วนงานภายในสถานีจะมีการแบ่งส่วนงานที่รับผิดชอบออกอย่างชัดเจนออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนงานด้านปฏิบัติการและส่วนงานด้านการบริการประชาชน กล่าวคือ

3.2.1 ส่วนงานด้านปฏิบัติการ ประกอบด้วย ผู้ช่วยนายสถานี พนักงานหอสัญญาณ หัวหน้าหมวดความสะอาด คอยกำกับดูแลการปฏิบัติงานในส่วนนี้ โดยผู้ช่วยนายสถานี และพนักงานหอสัญญาณ มีหน้าที่ในการ ปล่อย-รับ ขบวนรถไฟทั้งขบวนรถโดยสาร ขบวนรถสินค้า ตลอดจนการจัดรถพ่วงเข้าขบวนตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ ในส่วนของหัวหน้าหมวดความสะอาด จะรับผิดชอบความสะอาดของสถานีและบนขบวนรถที่มีต้นทางจากสถานีรถไฟหาดใหญ่ โดยสั่งการผ่านทางผู้รับเหมาที่ทำสัญญาไว้กับการรถไฟแห่งประเทศไทย ในส่วนงานด้านปฏิบัติการนี้ผู้วิจัยจะไม่ขอกล่าวลงในรายละเอียด

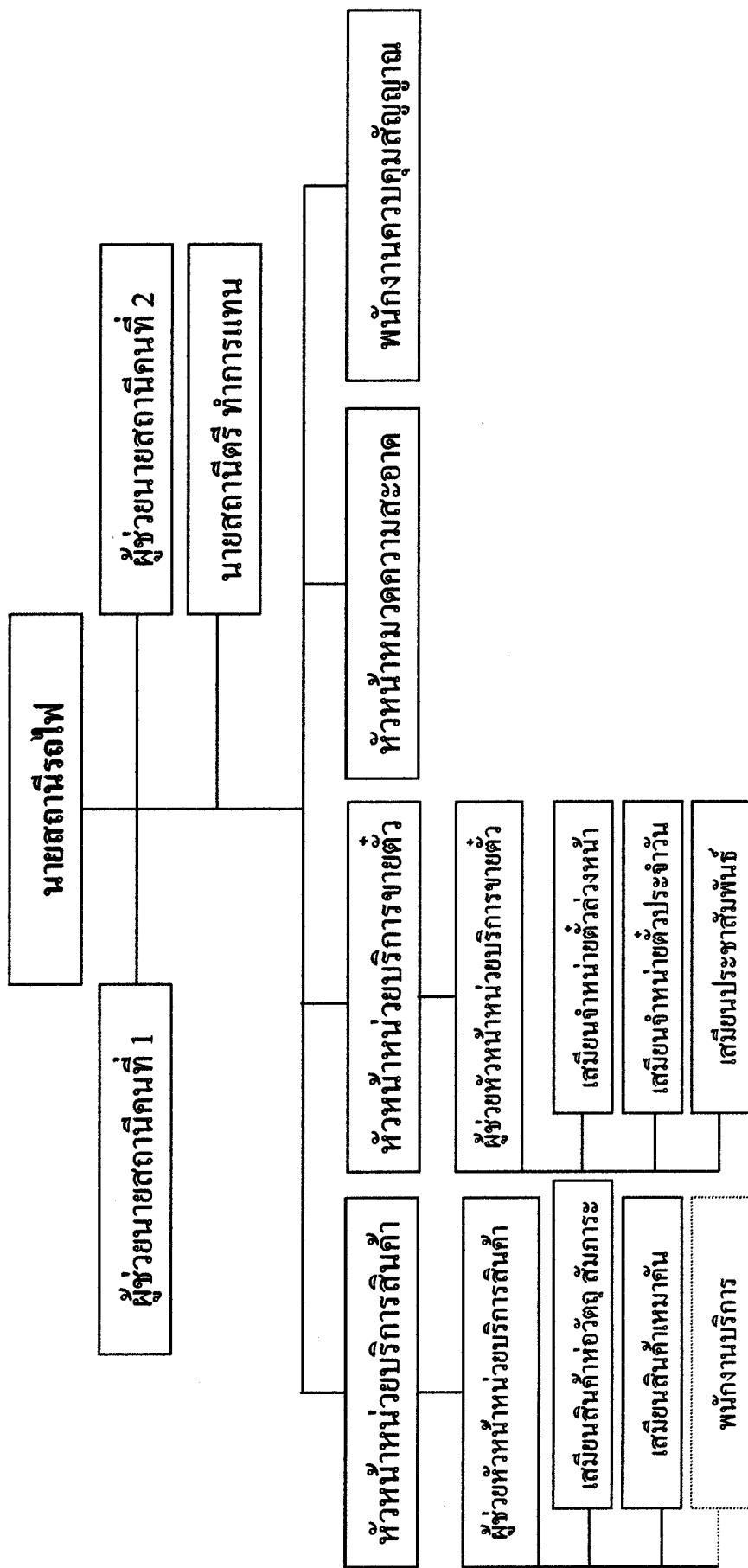
3.2.2 ส่วนงานด้านบริการประชาชน ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยบริการสินค้า หัวหน้าหน่วยบริการขายตั๋ว ซึ่งสามารถกล่าวถึงรายละเอียด ได้ดังนี้

1) หัวหน้าหน่วยบริการสินค้า มีหัวหน้าหน่วยบริการสินค้าและผู้ช่วยเป็นผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบ กำกับดูแลกิจการงานในส่วนนี้ แบ่งภารกิจการให้บริการออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) การบริการรับ-ส่ง สินค้าห่อวัตถุ สัมภาระ มีพนักงาน คือ เสมียนรับ-ส่ง สินค้าห่อวัตถุ สัมภาระ ปฏิบัติหน้าที่ 2 นาย โดยมีผู้รับเหมาที่ทำสัญญาไว้กับการรถไฟแห่งประเทศไทยทำหน้าที่บริการเข็นและยกห่อวัตถุ สัมภาระ ของผู้รับบริการ

(2) การบริการรับ-ส่งสินค้าหามาคน มีพนักงาน คือ เสมียนรับ-ส่งสินค้าหามาคน ปฏิบัติหน้าที่ 1 นาย (แต่ในปัจจุบันหัวหน้าหน่วยบริการสินค้าจะเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่นี้)

โครงสร้างการบริหารงานสถานีรถไฟท่าใหญ่



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของสถานีรถไฟท่าใหญ่

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง “การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่” ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้มีผู้วิจัยท่านอื่นๆ ได้ทำการศึกษาวิจัยไว้แล้วหลายเรื่องทั้งนี้ น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

4.1 ภัทรดา ลิ้มพะสุต 2530 ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม” โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้รับบริการ สภาวะแวดล้อมในการติดต่อกันและอัตราค่าสิ่งที่ใช้ในการให้บริการ พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ประการดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

4.2 กรมการปกครอง 2536 ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ” เน้นการศึกษาในส่วนที่เป็นการบริการประชาชนเฉพาะงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยศึกษาจากอำเภอต่างๆ ใน 5 ภาค รวมทั้งสิ้น 40 อำเภอ ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ว่าการอำเภอ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่ให้บริการบนที่ว่าการอำเภอ รวมทั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 2,400 คน ผลการวิจัยพบว่า

4.2.1 ผลการศึกษาในส่วนข้อคิดเห็นของประชาชนต่อบริการ พบว่า มีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด การให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองจึงควรยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และควรอธิบายกฎหมายและระเบียบให้แก่ประชาชนผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ การให้บริการประชาชนมีปริมาณมากทำให้การบริการไม่ทันกับความต้องการของประชาชน

4.2.2 ผลการศึกษาในส่วนข้อคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาอุปสรรคในการบริการประชาชน พบว่า ภาษาถิ่นมีปัญหาในการสื่อความเข้าใจที่จะให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะจังหวัดที่มีชาวเขาและชนกลุ่มน้อย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนมาก คือ ระดับความรู้และการศึกษาของประชาชน ความพร้อมของประชาชนในการเตรียมเอกสารเพื่อรอรับบริการ ประสพการณ์ และความคุ้นเคยในการขอรับบริการของประชาชน

4.2.3 ผลการศึกษาในส่วนข้อคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ พบว่า กฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติของฝ่ายทะเบียนและบัตรยังมีความจำเป็นแต่ควรจะลดขั้นตอน ลดหลักฐานเอกสาร ลดขั้นตอนการอนุมัติ

4.2.4 ผลการศึกษาในส่วนข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการบริการประชาชน พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะ คือ ควรจะมีการเผยแพร่ และให้ความรู้ต่อประชาชนที่มาติดต่อ ณ ที่ว่าการอำเภอ การจัดผังการให้บริการของสำนักงานให้ประชาชนที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่รับคำร้องเพียงคนเดียว ถ้ามีปัญหาขัดข้องที่ไม่อาจดำเนินการตามคำร้องได้ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงเพื่อทราบ พร้อมนัดหมายวัน เวลา ที่แน่นอนการเตรียมหลักฐานให้ถูกต้อง และควรคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ชอบทำงานให้บริการประชาชนมีมนุษยสัมพันธ์ดีมาเป็นเจ้าหน้าที่รับคำร้องหรือให้บริการติดต่อสอบถาม

4.3 สมทรง รักเกตุ 2538 ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรจังหวัดพัทลุง ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม” พบว่า ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานสรรพากรจังหวัดพัทลุง ว่าเป็นการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความเต็มใจในการให้บริการในภาพรวม ในส่วนของข้อเสนอแนะเห็นว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการให้บริการคือ ปัจจัยของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่จึงควรเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการกับประชาชน ฉะนั้นเพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะดังกล่าวควรมีการจัดการฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกของความเป็นผู้ให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

4.4 ศรีนุช หวังเชื้อกุล 2542 ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดีมากและหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในด้านการให้บริการทั่วไปและด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการติดต่อทุกข้ออยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก ยกเว้นการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการและความสะอาดภายในสำนักงานอยู่ในระดับดีมากที่สุด

4.5 จิรพันธ์ มุณะ และคณะ 2543 ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 กับสำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002” พบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ คือ ทักษะการปฏิบัติงาน ขั้นตอน

การปฏิบัติงานที่ชัดเจน และความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ สำหรับด้านประชาชน ผู้รับบริการตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ คือ ความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ ตัวแปรเหล่านี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002 ปัญหาอุปสรรค คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อัตรากำลังใจไม่เพียงพอ มีการโอนย้าย สับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่อยู่เสมอทำให้ขาดความต่อเนื่องในการเรียนรู้งาน มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ การปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002 ไม่สอดคล้องกับระเบียบกฎหมายทางทะเบียน ด้านประชาชนผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการสนใจและคาดหวังที่จะได้รับการให้บริการที่สุภาพเป็นกันเองได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรมและได้รับการอำนวยความสะดวกด้านพื้นที่ให้บริการมากกว่าที่จะให้ความสนใจว่าสำนักงานเขตใดได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9002 ส่วนกรุงเทพมหานครประสบปัญหา ข้อจำกัดด้านงบประมาณซึ่งต้องใช้สูงมากจึงจะทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและอาจต้องยุติไป มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับโครงสร้างองค์กร ปรับลดขั้นตอนการทำงาน ปรับปรุงระเบียบที่มีรายละเอียดมากจนยากต่อการปฏิบัติให้เกิดความคล่องตัว การจัดอัตรากำลังใจ สนับสนุนงบประมาณด้านการจัดอบรมสัมมนา เพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่เจ้าหน้าที่ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ สร้างวัฒนธรรมการมีจิตสำนึกในการให้บริการเพื่อสร้างรากฐานที่มั่นคงในการให้บริการ จัดทำคู่มือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อราชการพร้อมเอกสารอย่างชัดเจน จัดระบบการจัดเก็บข้อมูลด้วยเทคโนโลยีทันสมัย จัดตั้งคณะกรรมการตรวจ ติดตาม ประเมินคุณภาพการให้บริการเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ทันความต้องการของประชาชน

4.6 สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2545 ทำการศึกษาเรื่อง “ความเห็นของผู้หางานต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ได้ผลสรุปและเสนอให้มีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

4.6.1 ในด้านระบบและกระบวนการการให้บริการ ควรจะมีการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะผลที่ได้รับคือประสิทธิภาพในการให้บริการ และควรใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะในเรื่องของการให้บริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งเป็นนโยบายหลักในการดำเนินงานของสำนักงานจัดหางานของรัฐ

4.6.2 ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีความเอาใจใส่ต่องานที่ให้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องของการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ ให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจน

4) *ทรัพยากรหรืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ* การให้บริการจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรต่างๆ ในการปฏิบัติงาน การให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีทรัพยากรหรือเครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกการให้บริการอย่างเพียงพอ

ในส่วนของปัจจัยผู้รับบริการก็เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการเช่นเดียวกัน แต่จะไม่มีอิทธิพลต่อรูปแบบหรือประสิทธิภาพของการให้บริการมากเท่ากับปัจจัยทั้ง 4 ประการที่กล่าวถึงข้างต้น

ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่กล่าวถึงข้างต้นผู้วิจัยจะนำมาประยุกต์ใช้เป็นส่วนสำคัญของแบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้รับบริการ และแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการของสถานีรถไฟหาดใหญ่ กล่าวคือ (1) ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ (2) ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ (3) ปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่”
ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. วิธีการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การทดสอบแบบสอบถาม
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) การสัมภาษณ์ (Interview) กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท คือ ผู้รับบริการและพนักงาน โดยข้อมูลที่ได้มาในลักษณะนี้จะเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ประชากร 2 ประเภท คือ

- 2.1.1 ผู้รับบริการ ประมาณ 4,000 คนต่อวัน
- 2.1.2 พนักงาน จำนวน 20 คน ประกอบด้วยพนักงานที่ดำรงตำแหน่ง ดังนี้
 - 1) นายสถานีรถไฟ จำนวน 1 คน
 - 2) หัวหน้าหน่วยบริการขายตั๋ว จำนวน 1 คน
 - 3) หัวหน้าหน่วยบริการสินค้า จำนวน 1 คน
 - 4) เสมียน จำนวน 17 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท คือ

2.2.1 ผู้รับบริการจำนวน 364 คน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนดังกล่าวได้มาจากตารางของ ทาโร ยามาเน่ ที่ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการสุ่มตัวอย่าง

2.2.2 พนักงานจำนวน 20 คน โดยศึกษาจากพนักงานทั้งหมด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท คือ

3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้รับบริการ ซึ่งการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงการสร้างแบบสอบถามโดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดของการวิจัย ตลอดจนสอดคล้องกับ แนวคิด ทฤษฎี หลักการของการให้บริการ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวกับการให้บริการ โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน กล่าวคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคำถามเป็นลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ข้อคำถามประกอบด้วย เพศ อายุ สำเร็จการศึกษาระดับ อาชีพ รายได้ ด้านและประเภทที่เข้ารับบริการ ประสบการณ์ในการรับบริการในช่วงเวลาหนึ่งปี

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสถานีรถไฟหาดใหญ่ โดยแบ่งเป็น 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (แบ่งย่อยเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยทั่วไป ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า) และปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้ มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยให้แต่ละคำถามมี 5 คำตอบ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง ควรปรับปรุงเล็กน้อย ต้องปรับปรุงอย่างมาก โดยผู้วิจัยกำหนดให้คะแนนแต่ละคำตอบ ดังนี้

- คะแนน 5 คะแนน สำหรับคำตอบว่า ดีมาก
- คะแนน 4 คะแนน สำหรับคำตอบว่า ดี
- คะแนน 3 คะแนน สำหรับคำตอบว่า ปานกลาง
- คะแนน 2 คะแนน สำหรับคำตอบว่า ควรปรับปรุงเล็กน้อย
- คะแนน 1 คะแนน สำหรับคำตอบว่า ต้องปรับปรุงอย่างมาก

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ผู้วิจัยจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

- ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับดีมาก
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับดี
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับควรปรับปรุงเล็กน้อย
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับต้องปรับปรุงอย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการของสถานีรถไฟหาดใหญ่

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสถานีรถไฟหาดใหญ่

3.2 การสัมภาษณ์ (Interview) ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานจำนวน 20 คน โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ 3 ปัจจัย ได้แก่

3.2.1 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านอัตรากำลัง
- 2) ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา
- 3) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน

3.2.2 ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 2) ปัจจัยด้านการหมุนเวียนงาน

3.2.3 ปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือ
- 2) ปัจจัยด้านคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ

4. การทดสอบแบบสอบถาม

จากที่กล่าวมาข้างต้นแล้วว่าการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้สร้างและออกแบบแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการประมวลและวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ และการวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้สถิติ ดังนี้

6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (แบบสอบถามส่วนที่ 1) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ (แบบสอบถามส่วนที่ 2) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

6.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inference Statistics) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา อาชีพ อายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ การทดสอบค่าไคสแควร์ (χ^2) (แบบสอบถามส่วนที่ 2) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

6.3 การวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับข้อความแบบปลายเปิด (แบบสอบถามส่วนที่ 3 และ ส่วนที่ 4) และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง “การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจทางรัฐประศาสนศาสตร์ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ (1) แบบสัมภาษณ์ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการจากพนักงานจำนวน 20 คน โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (2) แบบสอบถามใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลการรับบริการจากผู้รับบริการจำนวน 364 คน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานจำนวน 20 คน เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ 3 ปัจจัย กล่าวคือ (1) ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ (แบ่งย่อยเป็น 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านอัตราค่าจ้าง ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านค่าตอบแทน) (2) ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการหมุนเวียนงาน) (3) ปัจจัยด้านอาคารสถานี่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ (แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ปัจจัยด้านคำสั่งระเบียบ ข้อบังคับ) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการรับบริการ เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับด้านที่เข้ารับบริการ ได้แก่ ด้านการโดยสาร ด้านการสินค้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงข้อมูลแบบ 2 ทาง (Crosstabs) โดย

การใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ต่อปัจจัยการให้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยทั่วไป กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า) ปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ โดยจะแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นรายการและโดยภาพรวม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา อาชีพ และอายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inference Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าไคสแควร์ (χ^2)

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis)

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานจำนวน 20 คน เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี หลักการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการ ที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 ตลอดจนความเห็นของผู้วิจัยในฐานะที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟหาดใหญ่ มาเป็นส่วนประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่

1.1.1 ปัจจัยด้านอัตรากำลัง

1) ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการปัจจัยด้านอัตรากำลัง พบว่า พนักงานจำนวนทั้งหมดมีความคิดเห็นว่าพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีวันหยุด 2-4 วันต่อเดือนต่อคน

2) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านอัตรากำลัง พบว่าพนักงานได้เสนอแนวทางในการเพิ่มอัตรากำลังของสถานีรถไฟภาคใหญ่ต่างๆ กัน กล่าวคือพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรจัดหาพนักงานมาเพิ่มในส่วนที่ขาด และพนักงานจำนวน 2 คน มีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงด้านคุณภาพของพนักงานที่มีอยู่เพื่อเน้นพนักงานที่มีคุณภาพมากกว่าจำนวนปริมาณของพนักงาน นอกจากนี้มี พนักงานจำนวน 2 คน มีความคิดเห็นว่าควรยุบอัตราหรือตำแหน่งที่ไม่สำคัญ เพราะงานบางส่วนสามารถปฏิบัติได้โดยพนักงานเพียงตำแหน่งเดียว เช่น ตำแหน่งเสมียนแม่ต๋ จะยุบแล้วมอบงานในส่วนนี้ให้กับ เสมียนรับ-ส่ง สิ้นค้าห่อวัสดุ สัมภาระ ทำการแทน เช่นนี้จะทำให้มีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นอีก 1 อัตรา หรือการมอบอำนาจหน้าที่ให้ลูกจ้างเฉพาะงานปฏิบัติงาน ในตำแหน่งพนักงานเมื่อเกิดสภาวะการตั้งตัวของพนักงาน เช่น เมื่อพนักงานมีการลาป่วย ลากิจ เข้ารับการอบรม เป็นต้น

1.1.2 ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา

1) ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านนี้ โดยมีพนักงานจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นว่า (1) ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังข้อเสนอแนะหรือปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน (2) ผู้บังคับบัญชาไม่มีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบ (3) ไม่ได้ได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้พนักงานขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังข้อเสนอแนะตลอดจนปัญหาอุปสรรคจากการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะเป็นผู้ที่อยู่หน้างาน โดยตรงและมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากกว่าผู้บังคับบัญชา เช่น ควรมีการจัดประชุมพนักงานทุกๆ เดือน ส่วนพนักงานจำนวน 2 คน มีความคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาควรจะมี ความยุติธรรมมากกว่าปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

อนึ่ง ในการปฏิบัติงานการให้บริการบางครั้งผู้บังคับบัญชาจะต้องให้อำนาจพนักงานได้พิจารณาและได้ตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากวิธีการปฏิบัติงานปกติ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาในสถานการณ์พิเศษได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดธุรกิจการให้บริการที่จะต้องมีการให้บริการที่ดี

1.1.3 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน

1) ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการปัจจัยด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานมีน้อยเกินไป กล่าวคือ ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานในส่วนที่เกิน 8 ชั่วโมง จะได้รับวันละ 28 บาท สำหรับตำแหน่งเสมียน และวันละ 37 บาท สำหรับตำแหน่งหัวหน้าหน่วยบริการหรือนายสถานีรถไฟ ส่วนพนักงานจำนวน 3 คน มีความคิดเห็นว่าค่าตอบแทนมีความเหมาะสมอยู่แล้ว (เงินเหมาะสมกับงาน)

2) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรจ่ายค่าตอบแทนเป็นค่าล่วงเวลา (Over Time) สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานเกินกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน

เห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงาน พบว่า ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานมีน้อยเกินไป ในส่วนผู้วิจัยเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันก็เหมาะสมดีแล้ว แต่ถ้าค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นก็มีส่วนให้ขวัญกำลังใจเพิ่มขึ้นเช่นกัน

1.2 ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1.2.1 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1) ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานจำนวนทั้งหมดมีความคิดเห็นว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานยาวนานหรือมากเกินไป เพราะจุดให้บริการแต่ละจุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน เป็นผลให้พนักงานมีความทราคร่าซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านการให้บริการ โดยตรง เช่น ปัญหาการควบคุมอารมณ์ของพนักงาน

2) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานทั้งหมดมีความคิดเห็นว่า ควรลดชั่วโมงการทำงานของพนักงานให้เหลือ 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยการเพิ่มเวลาพักของพนักงานในช่วงเวลาที่ผู้รับบริการไม่หนาแน่น

เห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงาน พบว่า จุดให้บริการแต่ละจุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อควบคุมอารมณ์ของพนักงาน ซึ่งตามทัศนคติของ Max Weber กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ผู้ให้บริการควรให้บริการโดยปราศจากอารมณ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยด้านอัตราค่าจ้าง และปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ เมื่อมีพนักงานมีมากขึ้นก็จะส่งผลให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง

1.2.2 ปัจจัยด้านการหมุนเวียนงาน

1) ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการปัจจัยด้านการหมุนเวียนงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การหมุนเวียนงานยังไม่สามารถทำได้เต็มที่สาเหตุเนื่องจาก

พนักงานบางส่วนยังไม่มีความรู้ความสามารถรอบด้าน (มีความรู้ด้านการสินค้าแต่ไม่มีความรู้ด้านการโดยสาร) นอกจากนี้พนักงานจำนวน 4 คน มีความคิดเห็นว่าการจัดตารางเวรในการปฏิบัติงานเพื่อการหมุนเวียนงานในแต่ละเดือนยังไม่ได้รับความยุติธรรมเนื่องจากจุดให้บริการแต่ละจุดจะมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานต่างกันพอสมควร

2) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านการหมุนเวียนงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการจะมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถรอบด้าน จึงจะทำให้การหมุนเวียนงานทำได้เต็มที่ และพนักงานจำนวน 4 คน มีความคิดเห็นว่าการจัดตารางเวรประจำเดือนเพื่อการหมุนเวียนงาน ควรบริหารจัดการให้เป็นระบบมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ประกอบกับจะต้องมีความยุติธรรม ทั้งนี้เพื่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพราะจุดให้บริการแต่ละจุดจะมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานต่างกันพอสมควร

เห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานพบว่า การหมุนเวียนงานยังไม่สามารถทำได้เต็มที่สาเหตุเนื่องจากพนักงานบางส่วนยังไม่มีความรู้ความสามารถรอบด้าน ทั้งนี้การหมุนเวียนงานก็เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้งานให้พนักงานมีความรู้ความสามารถรอบด้าน ทำได้โดยระบบการอบรมที่ดี

1.3 ปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1.3.1 ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือ

1) ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการ อุปกรณ์เครื่องมือ มีสภาพเก่า ชำรุด ไม่ทันสมัย นอกจากนี้พนักงานจำนวน 2 คน ยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า อุปกรณ์เครื่องมือ บางอย่างต้องจัดหาใช้ในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง เช่น กาว ที่เย็บกระดาษ เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการ จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่มีสภาพสมบูรณ์ และทันสมัย มาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ในการจำหน่ายตั๋ว (ปัจจุบันใช้งานมาเกือบ 10 ปี) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และมีพนักงานจำนวน 1 คน มีความคิดเห็นว่าการ มีการสำรองอุปกรณ์เครื่องมือไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉินเพื่อป้องกันอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้อยู่ได้รับความเสียหายหรือชำรุด เช่น เครื่องขยายเสียงที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง

1.3.2 ปัจจัยด้านคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ

1) ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการปัจจัยด้านคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ ออกมาในระยะกระชั้นชิด

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	150	41.2
21-30 ปี	103	28.3
31-40 ปี	56	15.4
41-50 ปี	30	8.2
51-60 ปี	20	5.5
มากกว่า 60 ปี	5	1.4
รวม	364	100
3. สำเร็จการศึกษาระดับ		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	12	3.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	64	17.6
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	94	25.8
อนุปริญญาหรือ ปวส.	62	17.0
ปริญญาตรี	110	30.2
ปริญญาโท	18	4.9
อื่นๆ	4	1.1
รวม	364	100
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	189	51.9
พนักงานบริษัทเอกชน	44	12.1
พนักงานของรัฐ/ข้าราชการ	45	12.4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	2.2
ประกอบอาชีพส่วนตัว	54	14.8
เกษตรกร	5	1.4
อื่นๆ	19	5.2
รวม	364	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,001 บาท/เดือน	174	47.8
5,001-10,000 บาท/เดือน	86	23.6
10,001-15,000 บาท/เดือน	44	12.1
15,001-20,000 บาท/เดือน	21	5.8
20,001-25,000 บาท/เดือน	15	4.1
มากกว่า 25,000 บาท/เดือน	24	6.6
รวม	364	100
6. เข้ารับบริการด้าน (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)		
ด้านการโดยสาร	349	84.9
ด้านการสินค้า	62	15.1
7. เข้ารับบริการประเภท (ตอบได้มากกว่า 1 ประเภท)		
การจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า	196	34.9
การจำหน่ายตั๋วประจำวัน	130	23.1
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง	176	31.3
การรับ-ส่ง สินค้าห่อวัตถุ สัมภาระ	56	10.0
การรับ-ส่ง สินค้าเหมาคัน	4	.7
8. ประสบการณ์ในการรับบริการในช่วงเวลาหนึ่งปี		
1 ครั้งต่อปี	123	33.8
2-5 ครั้งต่อปี	133	36.5
6-10 ครั้งต่อปี	54	14.8
11-15 ครั้งต่อปี	10	2.7
16-20 ครั้งต่อปี	12	3.3
21-25 ครั้งต่อปี	3	0.8
26-30 ครั้งต่อปี	3	0.8
มากกว่า 30 ครั้งต่อปี	26	7.1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
รวม	364	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.9) ส่วนที่เหลือเป็น เพศชาย (ร้อยละ 29.1) อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุต่ำกว่า 21 ปี (ร้อยละ 41.2) รองลงมาได้แก่ อายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 28.3) และอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 15.4) ตามลำดับ ส่วนอายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 1.4) มีน้อยที่สุด สำเร็จการศึกษาระดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 30.2) รองลงมาได้แก่ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.(ร้อยละ 25.8) และ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 17.6) ตามลำดับ ส่วนสำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆ (ร้อยละ 1.1) มีน้อยที่สุด อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 51.9) รองลงมาได้แก่ การประกอบอาชีพส่วนตัว (ร้อยละ 14.8) และ อาชีพพนักงานของรัฐ/ข้าราชการ (ร้อยละ 12.4) ตามลำดับ ส่วนอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 1.4) มีน้อยที่สุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท (ร้อยละ 47.8) รองลงมาได้แก่ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 23.6) และ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 12.1) ตามลำดับ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ร้อยละ 4.1) มีน้อยที่สุด เข้ารับบริการด้าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 84.9) ที่เหลือเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 15.1) เข้ารับบริการประเภท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เข้ารับบริการประเภทการจำหน่ายตัวล่วงหน้า (ร้อยละ 34.9) รองลงมาได้แก่ เข้ารับบริการประเภทการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง (ร้อยละ 31.3) และเข้ารับบริการประเภทการจำหน่ายตัวประจำวัน (ร้อยละ 23.1) ตามลำดับ ส่วนเข้ารับบริการประเภทการรับ-ส่ง สินค้าเหมาคัน (ร้อยละ .7) มีน้อยที่สุด ประสพการณ์ในการรับบริการในช่วงเวลาหนึ่งปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสพการณ์ในการรับบริการ 2-5 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 36.5) รองลงมาได้แก่ มีประสพการณ์ในการรับบริการ 1 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 33.8) และมีประสพการณ์ในการรับบริการ 6-10 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 14.8) ตามลำดับ ส่วนประสพการณ์ในการรับบริการ 16-20 ครั้งต่อปี และ 21-25 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 0.8) ซึ่งมีจำนวนเท่ากันมีน้อยที่สุด

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับด้านที่เข้ารับบริการ ได้แก่ ด้านการโดยสาร ด้านการสินค้า โดยการแจกแจงข้อมูลแบบ 2 ทาง (Crosstabs)

2.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่เข้ารับบริการจำแนกตามเพศ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าร้อยละของด้านที่เข้ารับบริการจำแนกตามเพศ

ด้านที่เข้ารับบริการ	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ
ด้านการโดยสาร	95	77.9	254	87.9	349	84.9
ด้านการสินค้า	27	22.1	35	12.1	62	15.1
รวม	122	100	289	100	411	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ด้านที่เข้ารับบริการเมื่อจำแนกตามเพศ สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

เพศชาย ส่วนใหญ่เข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 77.9) และเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 22.1) ตามลำดับ

เพศหญิง ส่วนใหญ่เข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 87.9) และเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 12.1) ตามลำดับ

โดยรวม เพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่เข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 84.9) และเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 15.1) ตามลำดับ

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านเพศจำแนกตามด้านที่เข้ารับบริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าร้อยละของเพศจำแนกตามด้านที่เข้ารับบริการ

เพศ	ด้านการโดยสาร		ด้านการสินค้า		รวม	
	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ
ชาย	95	27.2	27	43.5	122	29.7
หญิง	254	72.8	35	56.5	289	70.3
รวม	349	100	62	100	411	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า เพศเมื่อจำแนกตามด้านที่เข้ารับบริการ สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ด้านการโดยสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.8) ที่เหลือเป็นเพศชาย (ร้อยละ 27.2)

ด้านการสินค้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.5) ที่เหลือเป็นเพศชาย (ร้อยละ 43.5)

โดยรวม ด้านการโดยสารและด้านการสินค้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.3) ที่เหลือเป็นเพศชาย (ร้อยละ 29.7)

2.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่เข้ารับบริการจำแนกตามอายุ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าร้อยละของด้านที่เข้ารับบริการจำแนกตามอายุ

ด้านที่ เข้ารับ บริการ	ต่ำกว่า 21 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		มากกว่า 60 ปี		รวม	
	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ
ด้านการ โดยสาร	148	89.2	97	84.3	52	77.6	29	82.9	19	86.4	4	66.7	349	84.9
ด้านการ สินค้า	18	10.8	18	15.7	15	22.4	6	17.1	3	13.6	2	33.3	62	15.1
รวม	166	100	115	100	67	100	35	100	22	100	6	100	411	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ด้านที่เข้ารับบริการเมื่อจำแนกตามอายุ สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

อายุต่ำกว่า 21 ปี ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 89.2) และเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 10.8) ตามลำดับ

อายุ 21-30 ปี ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 84.3) และเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 15.7) ตามลำดับ

อายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 77.6) และเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 22.4) ตามลำดับ

อายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 82.9) และเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 17.1) ตามลำดับ

อายุ 51-60 ปี ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 86.4) และเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 13.6) ตามลำดับ

อายุมากกว่า 60 ปี ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 66.7) และเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 33.3) ตามลำดับ

โดยรวม กลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุต่างๆ ส่วนใหญ่เข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 84.9) และเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 15.1) ตามลำดับ

2.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านอายุจำแนกตามด้านที่เข้ารับบริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าร้อยละของอายุจำแนกตามด้านที่เข้ารับบริการ

อายุ	ด้านการโดยสาร		ด้านการสินค้า		รวม	
	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	148	42.4	18	29.0	166	40.4
21-30 ปี	97	27.8	18	29.0	155	28.0
31-40 ปี	52	14.9	15	24.2	67	16.3
41-50 ปี	29	8.3	6	9.7	35	8.5
51-60 ปี	19	5.4	3	4.8	22	5.4
มากกว่า 60 ปี	4	1.2	2	3.3	6	1.5
รวม	349	100	62	100	411	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า อายุเมื่อจำแนกตามด้านที่เข้ารับบริการ สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ด้านการโดยสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 21 ปี (ร้อยละ 42.4) รองลงมาได้แก่ อายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 27.8) และอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 14.9) ตามลำดับ ส่วนอายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 1.2) เข้ารับบริการด้านการโดยสารน้อยที่สุด

ด้านการสินค้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี และอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 29.0) มีจำนวนเท่ากัน รองลงมาได้แก่ อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 24.2) ส่วนอายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 3.3) เข้ารับบริการด้านการสินค้าน้อยที่สุด

โดยรวม ด้านการโดยสารและด้านการสินค้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการอายุต่ำกว่า 21 ปี (ร้อยละ 40.4) รองลงมาได้แก่ อายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 28.0) และอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 16.3) ตามลำดับ ส่วนอายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 1.5) เข้ารับบริการด้านการโดยสารและด้านการสินค้าน้อยที่สุด

2.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่เข้ารับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าร้อยละของด้านที่เข้ารับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านที่ เข้ารับ บริการ	ประถมศึกษา หรือ ต่ำกว่า		มัธยมศึกษา ตอนต้น		มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช.		อนุปริญญา หรือ ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		อื่นๆ		รวม	
	ค่าความ ถี่	ร้อยละ	ค่าความ ถี่	ร้อยละ	ค่าความ ถี่	ร้อยละ	ค่าความ ถี่	ร้อยละ	ค่าความ ถี่	ร้อยละ	ค่าความ ถี่	ร้อยละ	ค่าความ ถี่	ร้อยละ	ค่าความ ถี่	ร้อยละ
	ด้านการ โดยสาร	12	92.3	64	88.9	89	82.4	60	84.5	103	84.4	17	81.0	4	100	349
ด้านการ สินค้า	1	7.7	8	11.1	19	17.6	11	15.5	19	15.6	4	19.0	0	.0	62	15.1
รวม	13	100	72	100	108	100	71	100	122	100	21	100	4	100	411	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ด้านที่เข้ารับบริการเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 92.3) ส่วนที่เหลือเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 7.7)

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 88.9) ส่วนที่เหลือเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 11.1)

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 82.4) ส่วนที่เหลือเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 17.6)

สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 84.5) ส่วนที่เหลือเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 15.5)

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 84.4) ส่วนที่เหลือเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 15.6)

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 81.0) ส่วนที่เหลือเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 19.0)

สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆ เข้ารับบริการเฉพาะด้านการโดยสาร (ร้อยละ 100)

โดยรวม กลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างๆ ส่วนใหญ่เข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 84.9) ส่วนที่เหลือเข้ารับบริการด้านการสินค้า (ร้อยละ 15.1)

2.2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษาจำแนกตามด้านที่เข้ารับบริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าร้อยละของระดับการศึกษาจำแนกตามด้านที่เข้ารับบริการ

ระดับการศึกษา	ด้านการโดยสาร		ด้านการสินค้า		รวม	
	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	12	3.4	1	1.6	13	3.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	64	18.3	8	12.9	72	17.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	89	25.5	19	30.6	108	26.3
อนุปริญญาหรือ ปวส.	60	17.2	11	17.7	71	17.3
ปริญญาตรี	103	29.5	19	30.6	122	29.7
ปริญญาโท	17	4.9	4	6.6	21	5.1
อื่นๆ	4	1.2	0	.0	4	1.0
รวม	349	100	62	100	411	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับการศึกษาเมื่อจำแนกตามด้านที่เข้ารับบริการ สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ด้านการโดยสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 29.5) รองลงมาได้แก่ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. (ร้อยละ 25.5) และ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 18.3) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆ (ร้อยละ 1.1) เข้ารับบริการด้านการโดยสารน้อยที่สุด

ด้านการสินค้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. (ร้อยละ 30.6) มีจำนวนเท่ากัน รองลงมาได้แก่ สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 17.7) และสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 12.9) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆ (ร้อยละ .0) ไม่มีการเข้ารับบริการด้านการสินค้า

โดยรวม ด้านการ โดยสารและด้านการสินค้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 29.7) รองลงมาได้แก่ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. (ร้อยละ 26.3) และ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 17.5) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆ (ร้อยละ 1.0) เข้ารับบริการด้านการ โดยสารและด้านการ สินค้า น้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ต่อปัจจัยการให้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยทั่วไป กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการ โดยสาร กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า) ปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้ สำหรับการให้บริการ โดยจะแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นรายการและโดยภาพรวม แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่

3.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้าน
พนักงานผู้ให้บริการ (n = 364)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1) พนักงานกล่าวคำทักทาย สวัสดีครับ/ค่ะ	3.36	.939	ปานกลาง	18
2) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.48	.901	ปานกลาง	17
3) พนักงานมีกิริยาวาจาที่สุภาพเรียบร้อย	3.59	.792	ดี	14
4) พนักงานให้เกียรติผู้รับบริการ	3.61	.786	ดี	12
5) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.96	.689	ดี	2
6) พนักงานแต่งกายเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	4.03	.627	ดี	1
7) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.63	.818	ดี	10
8) พนักงานมีความสนใจ ตั้งใจที่จะ ให้บริการ	3.62	.810	ดี	11
9) พนักงานมีความรู้ความสามารถในงาน ที่ให้บริการ	3.80	.719	ดี	6
10) พนักงานสามารถตอบปัญหา ให้ คำแนะนำต่างๆ ได้ชัดเจน	3.82	.730	ดี	5
11) พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.65	.783	ดี	9
12) พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง	3.85	.737	ดี	4
13) พนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์	3.87	.705	ดี	3
14) พนักงานให้บริการด้วยความเป็น กันเอง ไม่ถือตัว	3.73	.790	ดี	7
15) พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อ เปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ	3.71	.749	ดี	8
16) พนักงานเต็มใจรับฟังคำร้องเรียนของ ผู้รับบริการ	3.60	.805	ดี	13

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
17) พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.55	.879	ด	16
18) พนักงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	3.56	.764	ด	15
รวม	3.69	.553	ด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.69$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง 2 รายการ ได้แก่ พนักงานกล่าวคำทักทาย สวัสดิ์ครบ/ค๊ะ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส นอกนั้นอยู่ในระดับดีทุกรายการ

3.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แบ่งย่อยออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยทั่วไป ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยทั่วไป ($n = 364$)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1) ระยะเวลาในการให้บริการระหว่างผู้รับบริการแต่ละคนเท่ากัน	3.64	.735	ดี	4
2) การให้บริการมีความรวดเร็ว	3.60	.774	ดี	6
3) ระยะเวลาในการเปิด-ปิด จุดให้บริการมีความเหมาะสม	3.62	.771	ดี	5
4) พนักงานคอยให้คำแนะนำก่อนเข้ารับบริการเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ	3.43	9.23	ปานกลาง	11

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
5) การจัดลำดับคิวในการให้บริการ	3.69	.754	ดี	2
6) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.77	.724	ดี	1
7) การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผ่านผู้แสดงความคิดเห็น	3.51	.955	ดี	9
8) การประชาสัมพันธ์ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ ผ่านทางเครื่องขยายเสียง	3.66	.929	ดี	3
9) ป้ายบอกคำแนะนำในการให้บริการเมื่ออ่านแล้วเข้าใจง่าย	3.57	.889	ดี	7
10) สถานที่จัดตั้งป้ายตามข้อ 9 มีความสะดวกในการพบเห็น	3.52	.898	ดี	8
11) การตรวจสอบของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ก่อนเข้าตัวอาคารสถานีรถไฟเพื่อป้องกันเหตุร้าย	3.51	.989	ดี	10
รวม	3.59	.617	ดี	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.59$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยทั่วไป รายการ พนักงานคอยให้คำแนะนำก่อนเข้ารับบริการเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับดีทุกรายการ

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้าน
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร (n = 350)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1) การจำหน่ายตั๋วด้วยระบบ คอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง	4.17	.669	ดี	2
2) การจำหน่ายตั๋วด้วยระบบ คอมพิวเตอร์มีความรวดเร็ว	4.16	.696	ดี	3
3) การจำหน่ายตั๋วด้วยระบบ คอมพิวเตอร์มีความสะดวก	4.19	.690	ดี	1
4) การตรวจเช็คข้อมูลการเดินทาง ด้วยโทรศัพท์ที่มีความสะดวก	3.73	.817	ดี	4
5) การตรวจเช็คข้อมูลการเดินทาง ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตมีความ สะดวก	3.64	1.030	ดี	5
รวม	3.98	.560	ดี	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้าน
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.98$) และเมื่อ
พิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้าน
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร อยู่ในระดับดีทุกรายการ

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้าน
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้าน
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า (n = 60)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1) แผนผังบอกขั้นตอนในการ รับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน	3.28	.739	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
2) ตารางบอกอัตราค่าระวาง ในการรับ-ส่ง สินค้ามีความ ชัดเจน	3.32	.892	ปานกลาง	2
3) การตรวจเช็คสินค้าทาง โทรศัพท์ที่มีความสะดวก	2.97	.974	ปานกลาง	5
4) การตรวจเช็คสินค้าด้วย ระบบอินเทอร์เน็ตมีความ สะดวก	1.03	.258	ต้องปรับปรุงอย่างมาก	6
5) สินค้าส่งถึงปลายทางตรง เวลา	3.00	1.058	ปานกลาง	4
6) สินค้าที่ส่งถึงปลายทางมี สภาพสมบูรณ์	3.47	.947	ปานกลาง	1
รวม	2.84	.608	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า รายการ การตรวจเช็คสินค้าด้วยระบบอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก อยู่ในระดับต้องปรับปรุงอย่างมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ

**3.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านอาคาร
สถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ** ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านอาคารสถาน/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ (n = 364)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1) สถานีรถไฟอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทางมาติดต่อ	3.94	.753	ดี	1
2) สถานีรถไฟตกแต่งไว้สวยงามมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.26	.948	ปานกลาง	9
3) สถานีรถไฟมีความสะอาดสะอ้าน	3.14	1.020	ปานกลาง	11
4) สถานีรถไฟมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.38	.890	ปานกลาง	6
5) ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ	3.05	1.109	ปานกลาง	14
6) ที่จอดรถมีความสะดวก	3.01	1.129	ปานกลาง	15
7) เก้าอี้ ม้านั่งสำหรับผู้รับบริการมีจำนวน ที่เพียงพอ	3.05	1.080	ปานกลาง	13
8) บริเวณเขตปลอดบุหรี่มีความเหมาะสม	3.18	1.051	ปานกลาง	10
9) บริเวณเขตสูบบุหรี่มีความเหมาะสม	3.13	1.031	ปานกลาง	12
10) ห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการมีความ สะอาด	2.79	1.126	ปานกลาง	17
11) ห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการมีจำนวนที่ เพียงพอ	2.88	1.155	ปานกลาง	16
12) ป้ายต่างๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการ รับบริการ	3.30	.932	ปานกลาง	7
13) ความสะดวกในการชำระเงินค่า โดยสารรถไฟ หรือค่าระวางสินค้าด้วย บัตรเครดิต	3.52	2.342	ดี	5
14) เลขหมายโทรศัพท์ของสถานีรถไฟ หาที่ใหญ่ที่ท่านสามารถติดต่อเพื่อขอ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการมีจำนวนที่ เพียงพอ	3.77	.855	ดี	3
15) โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนที่เพียงพอ	3.62	.881	ดี	4

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
16) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	3.86	.870	ดี	2
17) เครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ (ตู้ เอทีเอ็ม) มีจำนวนที่เพียงพอ	3.29	.961	ปานกลาง	8
รวม	3.31	.710	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ อยู่ในระดับดี 5 รายการ ได้แก่ สถานีรถไฟอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทางมาติดต่อ ความสะดวกในการชำระเงินค่าโดยสารรถไฟ หรือค่าธรรมเนียมสินค้าด้วยบัตรเครดิต เลขหมายโทรศัพท์ของสถานีรถไฟหาค่าใหญ่ที่สามารถติดต่อเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนที่เพียงพอ และการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ

3.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมทุกปัจจัย ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมทุกปัจจัย ($n = 364$)

การให้บริการปัจจัยด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1) พนักงานผู้ให้บริการ	3.69	.553	ดี	2
2) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยทั่วไป	3.59	.617	ดี	3
3) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร	3.98	.560	ดี	1
4) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า	2.84	.608	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การให้บริการปัจจัยด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
5) อาคารสถานี่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ	3.31	.710	ปานกลาง	4
รวม	3.48	.620	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีรถไฟภาคใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยทั่วไป ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร อยู่ในระดับดี นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยการให้บริการ

3.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา อาชีพ และอายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

3.2.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ แบ่งเป็น 4 หัวข้อย่อย ได้แก่

1) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ

สำเร็จ การศึกษา ระดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi- square
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	2 (16.7)	6 (50.0)	2 (16.7)	2 (16.7)	-	12 (100)	P = .206

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

สำเร็จ การศึกษา ระดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi- square
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
มัธยมศึกษา	6	32	25	1	-	64	
ตอนต้น	(9.4)	(50.0)	(39.1)	(1.6)		(100)	
มัธยมศึกษา	11	48	32	3	-	94	
ตอนปลาย หรือ ปวช.	(11.7)	(51.1)	(34.0)	(3.2)		(100)	
อนุปริญญา หรือ ปวส.	13	25	20	4	-	62	
	(21.0)	(40.3)	(32.3)	(6.5)		(100)	
ปริญญาตรี	12	55	35	8	-	110	
	(10.9)	(50.0)	(31.8)	(7.3)		(100)	
ปริญญาโท	1	14	3	0	-	18	
	(5.6)	(77.8)	(16.7)	(.0)		(100)	
อื่นๆ	1	3	0	0	-	4	
	(25.0)	(75.0)	(.0)	(.0)		(100)	
รวม	18	117	183	46	-	364	
	(4.9)	(32.1)	(50.3)	(12.6)		(100)	

P<.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 50.3)

2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา กับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตาม ตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ

สำเร็จ การศึกษา ระดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi- square
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	2 (16.7)	6 (50.0)	4 (33.3)	0 (.0)	-	12 (100)	P = .914
มัธยมศึกษา ตอนต้น	8 (12.5)	25 (39.1)	29 (45.3)	2 (3.1)	-	64 (100)	
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช.	11 (11.7)	42 (44.7)	36 (38.3)	5 (5.3)	-	94 (100)	
อนุปริญญา หรือ ปวส.	9 (14.5)	30 (48.4)	19 (30.6)	4 (6.5)	-	62 (100)	
ปริญญาตรี	13 (11.8)	60 (54.5)	31 (28.2)	6 (5.5)	-	110 (100)	
ปริญญาโท	2 (11.1)	11 (61.1)	4 (22.2)	1 (5.6)	-	18 (100)	
อื่นๆ	1 (25.0)	2 (50.0)	1 (25.0)	0 (.0)	-	4 (100)	
รวม	46 (12.6)	176 (48.4)	124 (34.1)	18 (4.9)	-	364 (100)	

P<.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ในระดับดี (ร้อยละ 48.4)

3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง

สำเร็จ การศึกษา ระดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi- square
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	4 (33.3)	7 (58.3)	1 (8.3)	0 (.0)	-	12 (100)	P = .098
มัธยมศึกษา ตอนต้น	13 (20.3)	36 (56.3)	14 (21.9)	1 (1.3)	-	64 (100)	
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช.	25 (28.1)	52 (58.4)	11 (12.4)	1 (1.1)	-	89 (100)	
อนุปริญญา หรือ ปวส.	26 (42.6)	29 (47.5)	6 (9.8)	0 (.0)	-	61 (100)	
ปริญญาตรี	36 (35.0)	57 (55.3)	8 (7.8)	2 (1.9)	-	103 (100)	
ปริญญาโท	3 (17.6)	14 (82.4)	0 (.0)	0 (.0)	-	17 (100)	
อื่นๆ	3 (75.0)	0 (.0)	1 (25.0)	0 (.0)	-	4 (100)	

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

สำเร็จ การศึกษา ระดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi- square
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
รวม	110 (31.4)	195 (55.7)	41 (11.7)	4 (1.1)	-	350 (100)	

P<.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ในระดับดี (ร้อยละ 55.7)

4) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สิ้นค้ามีความชัดเจน ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สิ้นค้ามีความชัดเจน

สำเร็จ การศึกษา ระดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi-square
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	0 (.0)	1 (100)	0 (.0)	0 (.0)	-	1 (100)	P = .542

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

สำเร็จ การศึกษา ระดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi-square
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
มัธยมศึกษา	0	3	5	0	-	8	
ตอนต้น	(.0)	(37.5)	(62.5)	(.0)		(100)	
มัธยมศึกษา	1	7	6	4	-	18	
ตอนปลาย หรือ ปวช.	(5.6)	(38.9)	(33.3)	(22.2)		(100)	
อนุปริญญา หรือ ปวส.	0	2	7	1	-	8	
	(.0)	(20.0)	(70.0)	(10.0)		(100)	
ปริญญาตรี	1	7	10	1	-	19	
	(5.3)	(36.8)	(52.6)	(5.3)		(100)	
ปริญญาโท	0	1	1	2	-	4	
	(.0)	(25.0)	(25.0)	(50.0)		(100)	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	
รวม	2	21	29	8	-	60	
	(3.3)	(35.0)	(48.3)	(13.3)		(100)	

P<.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 48.3)

3.2.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ แบ่งเป็น 4 หัวข้อย่อย ได้แก่

1) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ

อาชีพ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi- square
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
นักเรียน/ นักศึกษา	27 (14.3)	94 (49.7)	59 (31.2)	9 (4.8)	-	189 (100)	P = .567
พนักงาน บริษัทเอกชน	3 (6.8)	22 (50.0)	16 (36.4)	3 (6.8)	-	44 (100)	
พนักงานของ รัฐ/ข้าราชการ	9 (20.0)	23 (51.1)	11 (24.4)	2 (4.4)	-	45 (100)	
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	1 (12.5)	2 (25.0)	5 (62.5)	0 (.0)	-	8 (100)	
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	6 (11.1)	25 (46.3)	19 (35.2)	4 (7.4)	-	54 (100)	
เกษตรกร	0 (.0)	4 (80.0)	1 (20.0)	0 (.0)	-	5 (100)	
อื่นๆ	0 (.0)	13 (68.4)	6 (31.6)	0 (.0)	-	19 (100)	
รวม	46 (12.6)	183 (50.3)	117 (32.1)	18 (4.9)	-	364 (100)	

P<.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ในระดับดี (ร้อยละ 50.3)

2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ

อาชีพ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi- square
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
นักเรียน/ นักศึกษา	33 (17.5)	80 (42.3)	70 (37.0)	6 (3.2)	-	189 (100)	P = .001*
พนักงาน บริษัทเอกชน	2 (4.5)	25 (56.8)	16 (36.4)	1 (2.3)	-	44 (100)	
พนักงานของ รัฐ/ข้าราชการ	5 (11.1)	28 (62.2)	9 (20.0)	3 (6.7)	-	45 (100)	
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	2 (25.0)	1 (12.5)	3 (37.5)	2 (25.0)	-	8 (100)	
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	2 (3.7)	29 (53.7)	21 (38.9)	2 (3.7)	-	54 (100)	
เกษตรกร	0 (.0)	3 (60.0)	2 (4.0)	0 (.0)	-	5 (100)	
อื่นๆ	2 (10.5)	10 (52.6)	3 (15.8)	4 (21.1)	-	19 (100)	

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

อาชีพ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi- square
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
รวม	46 (12.6)	176 (48.4)	124 (34.1)	18 (4.9)	-	364 (100)	

*P<.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ในระดับดี (ร้อยละ 48.4)

3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง

อาชีพ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi- square
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
นักเรียน/ นักศึกษา	52 (28.4)	96 (52.5)	33 (18.0)	2 (1.1)	-	183 (100)	P = .178
พนักงาน บริษัทเอกชน	13 (31.0)	27 (64.3)	1 (2.4)	1 (2.4)	-	42 (100)	

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

อาชีพ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi- square
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
พนักงานของ รัฐ/ข้าราชการ	17 (39.5)	24 (55.8)	2 (4.7)	0 (.0)	-	43 (100)	
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	5 (62.5)	2 (25.0)	1 (12.5)	0 (.0)	-	8 (100)	
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	17 (63.3)	30 (58.8)	3 (5.9)	1 (2.0)	-	51 (100)	
เกษตรกร	2 (40.0)	3 (60.0)	0 (.0)	0 (.0)	-	5 (100)	
อื่นๆ	4 (22.2)	13 (72.2)	1 (5.6)	0 (.0)	-	18 (100)	
รวม	110 (31.4)	195 (55.7)	41 (11.7)	4 (1.1)	-	350 (100)	

P<.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ในระดับดี (ร้อยละ 55.7)

4) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน สามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน

อาชีพ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi- square
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
นักเรียน/ นักศึกษา	1 (3.7)	9 (33.3)	15 (55.6)	2 (7.4)	-	27 (100)	P = .170
พนักงาน บริษัทเอกชน	0 (.0)	2 (22.2)	6 (66.7)	1 (11.1)	-	9 (100)	
พนักงานของ รัฐ/ข้าราชการ	1 (14.3)	2 (28.6)	4 (57.1)	0 (.0)	-	7 (100)	
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	0 (.0)	0 (.0)	1 (33.3)	2 (66.7)	-	3 (100)	
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	0 (.0)	5 (50.0)	3 (30.0)	2 (20.0)	-	10 (100)	
เกษตรกร	-	-	-	-	-	-	
อื่นๆ	0 (.0)	3 (75.0)	0 (.0)	1 (25.0)	-	4 (100)	
รวม	2 (3.3)	21 (35.0)	29 (48.3)	8 (13.3)	-	60 (100)	

P<.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 48.3)

3.2.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ แบ่งเป็น 4 หัวข้อย่อย ได้แก่

1) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ

อายุ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi-square
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุงเล็กน้อย	ต้องปรับปรุงอย่างมาก		
ต่ำกว่า 21 ปี	26 (17.3)	69 (46.0)	47 (31.3)	8 (5.3)	-	150 (100)	P = .740
21-30 ปี	9 (8.7)	56 (54.4)	33 (32.0)	5 (4.9)	-	103 (100)	
31-40 ปี	5 (8.9)	27 (48.2)	20 (35.7)	4 (7.1)	-	56 (100)	
41-50 ปี	4 (13.3)	18 (60.0)	8 (26.7)	0 (.0)	-	30 (100)	
51-60 ปี	2 (10.0)	9 (45.0)	8 (40.0)	1 (5.0)	-	20 (100)	
มากกว่า 60 ปี	0 (.0)	4 (80.0)	1 (20.0)	0 (.0)	-	5 (100)	
รวม	46 (12.6)	183 (50.3)	117 (32.1)	18 (4.9)	-	364 (100)	

P<.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่มีอายุต่างๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงาน ให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ในระดับดี (ร้อยละ 50.3)

2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ

อายุ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi-square
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง อย่างมาก		
ต่ำกว่า 21 ปี	27 (18.0)	62 (41.3)	56 (37.3)	5 (3.3)	-	150 (100)	P = .235
21-30 ปี	12 (11.7)	52 (50.5)	33 (32.0)	6 (5.8)	-	103 (100)	
31-40 ปี	2 (3.6)	33 (58.9)	19 (33.9)	2 (3.6)	-	56 (100)	
41-50 ปี	2 (6.7)	18 (60.0)	7 (23.3)	3 (10.0)	-	30 (100)	
51-60 ปี	3 (15.0)	8 (40.0)	7 (35.0)	2 (10.0)	-	20 (100)	
มากกว่า 60 ปี	0 (.0)	3 (60.0)	2 (40.0)	0 (.0)	-	5 (100)	
รวม	46 (12.6)	176 (48.4)	124 (34.1)	18 (4.9)	-	364 (100)	

P<.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่มีอายุต่างๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ในระดับดี (ร้อยละ 48.4)

3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์อายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง

อายุ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi-square
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุงเล็กน้อย	ต้องปรับปรุงอย่างมาก		
ต่ำกว่า 21 ปี	44 (29.5)	76 (51.0)	27 (18.1)	2 (1.3)	-	149 (100)	P = .522
21-30 ปี	31 (32.0)	58 (59.8)	7 (7.2)	1 (1.0)	-	97 (100)	
31-40 ปี	17 (32.7)	31 (59.6)	3 (5.8)	1 (1.9)	-	52 (100)	
41-50 ปี	12 (41.4)	14 (48.3)	3 (10.3)	0 (.0)	-	29 (100)	
51-60 ปี	5 (26.3)	13 (68.4)	1 (5.3)	0 (.0)	-	19 (100)	
มากกว่า 60 ปี	1 (25.0)	3 (75.0)	0 (.0)	0 (.0)	-	4 (100)	
รวม	110 (31.4)	195 (55.7)	41 (11.7)	4 (1.1)	-	350 (100)	

P<.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ประเด็นการจำหน่ายตัวด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุต่างๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตัวด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ในระดับดี (ร้อยละ 55.7)

4) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สิ้นค้ามีความชัดเจน ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ แสดงความสัมพันธ์อายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สิ้นค้ามีความชัดเจน

อายุ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					รวม	Pearson chi-square
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุงเล็กน้อย	ต้องปรับปรุงอย่างมาก		
ต่ำกว่า 21 ปี	1 (5.9)	7 (41.2)	8 (47.1)	1 (5.9)	-	17 (100)	P = .211
21-30 ปี	0 (.0)	7 (41.2)	7 (41.2)	3 (17.6)	-	17 (100)	
31-40 ปี	0 (.0)	3 (20.0)	10 (66.7)	2 (13.3)	-	15 (100)	
41-50 ปี	0 (.0)	2 (33.3)	3 (50.0)	1 (16.7)	-	6 (100)	
51-60 ปี	1 (33.3)	0 (.0)	1 (33.3)	1 (33.3)	-	3 (100)	
มากกว่า 60 ปี	0 (.0)	2 (100)	0 (.0)	0 (.0)	-	2 (100)	
รวม	2 (3.3)	21 (35.0)	29 (48.3)	8 (13.3)	-	60 (100)	

P<.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สิ้นค้ามีความชัดเจน ไม่แตกต่าง ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่มีอายุต่างๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สิ้นค้ามีความชัดเจน ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 48.3)

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

3.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ค่าความถี่และค่าร้อยละ ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ (n = 364)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1.พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	88	24.18
2.พนักงานมุ่งแต่ปฏิบัติงานตาม กฎ ระเบียบ อย่างเคร่งครัด	57	15.66
3.พนักงาน ไม่อยู่ประจำหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน	53	14.56
4.พนักงานคุยโทรศัพท์ขณะให้บริการ	52	14.29
5.พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	49	13.46
6.พนักงานเลือกปฏิบัติในการให้บริการ	44	12.09
7.พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	42	11.54
8.พนักงานมาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลาทำให้มีผู้รอรับบริการจำนวนมาก	36	9.89
9.พนักงานพูดจาได้เปรียบกับผู้รับบริการ	20	5.49
10.พนักงานรับประทานอาหารขณะให้บริการ	9	2.47

จากตารางที่ 4.26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ (ร้อยละ 24.18) รองลงมาได้แก่ พนักงานมุ่งแต่ปฏิบัติงานตาม กฎ ระเบียบ อย่างเคร่งครัด (ร้อยละ 15.66) และพนักงานไม่อยู่ประจำหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 14.56) ตามลำดับ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ รายการ พนักงานรับประทานอาหารขณะให้บริการ (ร้อยละ 2.47) มีน้อยที่สุด

3.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ค่าความถี่และค่าร้อยละ ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (n = 364)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1.ไม่สามารถจองตั๋วทางโทรศัพท์ได้	77	21.15
2.ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น	66	18.13
3.ไม่สามารถจองตั๋วทางระบบอินเทอร์เน็ตได้	64	17.58
4. ทางเข้า-ออก สำหรับการขนสินค้า ที่จะทำการขนส่งทางรถไฟไม่มีความสะดวก	46	12.64
5.การแก้ไข กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ โดยไม่มีการปิดประกาศให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า	45	12.36
6.ค่าขนขึ้น-ขนลง สินค้า ไม่มีความเหมาะสม เพราะมีอัตราสูง	44	12.09
7. สินค้าส่งถึงปลายทางไม่ตรงตามกำหนดเวลา	40	10.99
8. เกิดความผิดพลาดในการจำหน่ายตั๋วที่ไม่ตรงกับวัน เวลา ที่ผู้รับบริการต้องการเดินทาง	34	9.34
9.ไม่สามารถตรวจเช็คสินค้าทางระบบอินเทอร์เน็ตได้	33	9.07
10.สินค้าที่ส่งถึงปลายทางได้รับความเสียหาย	30	8.24

จากตารางที่ 4.27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ไม่สามารถจองตั๋วทางโทรศัพท์ได้ (ร้อยละ 21.15) รองลงมาได้แก่ ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น (ร้อยละ 18.13) และไม่สามารถจองตั๋วทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ (ร้อยละ 17.58) ตามลำดับ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รายการ สินค้าที่ส่งถึงปลายทางได้รับความเสียหาย (ร้อยละ 8.24) มีน้อยที่สุด

3.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 4.28

ตารางที่ 28 ค่าความถี่และค่าร้อยละ ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับให้บริการ (n = 364)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่นเหม็น	142	39.01
2. ที่จอดรถไม่มีความสะดวก	113	31.04
3. ที่จอดรถมีจำนวนไม่เพียงพอ	109	29.95
4. พื้นทางเดินของสถานีรถไฟมีความสกปรก	107	29.40
5. นาฬิกา ที่จัดวางไว้ ณ อาคารสถานีรถไฟมีจำนวนไม่เพียงพอ	92	25.27
6. ทางเข้า-ออก สถานีรถไฟไม่มีความสะดวก	78	21.43
7. แผนผังบอกจุดให้บริการไม่มีความชัดเจน	68	18.68
8. จุดให้บริการค้ำแคบ ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ	65	17.86
9. ป้ายบอกขานชลาไม่มีความชัดเจน	64	17.58
10. ไม่มีจุดรอรับญาติมิตรที่เดินทางมากับรถไฟ	56	13.38
11. เก้าอี้ ม้านั่ง สำหรับผู้รับบริการมีจำนวนไม่เพียงพอ	35	9.62

จากตารางที่ 4.28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับให้บริการ ได้แก่ ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่นเหม็น (ร้อยละ 39.01) รองลงมาได้แก่ ที่จอดรถไม่มีความสะดวก (ร้อยละ 31.04) และที่จอดรถมีจำนวนไม่เพียงพอ (ร้อยละ 29.95) ตามลำดับ ส่วน ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับให้บริการ รายการ เก้าอี้ ม้านั่ง สำหรับผู้รับบริการมีจำนวนไม่เพียงพอ (ร้อยละ 9.62) มีน้อยที่สุด

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

3.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ค่าความถี่ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ	ความถี่
1. พนักงานควรบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ใบน้ำยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	18
2. ควรมีพนักงานที่คอยบอกรายละเอียดขณะรอขึ้นขบวนรถไฟ	5
3. ควรจะมีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการก่อนการปฏิบัติงานจริง	4
4. ควรเพิ่มจำนวนพนักงานในการให้บริการ ให้มากกว่าปัจจุบัน เพราะผู้รับบริการจะได้มีความสะดวกขึ้น	3

จากตารางที่ 4.29 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามความถี่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานควรบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ใบน้ำยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง (ความถี่ = 18) ควรมีพนักงานที่คอยบอกรายละเอียดขณะรอขึ้นขบวนรถไฟ (ความถี่ = 5) ควรจะมีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการก่อนการปฏิบัติงานจริง (ความถี่ = 4) ควรเพิ่มจำนวนพนักงานในการให้บริการ ให้มากกว่าปัจจุบัน เพราะผู้รับบริการจะได้มีความสะดวกขึ้น (ความถี่ = 3) ตามลำดับ

3.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ค่าความถี่ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ	ความถี่
1. ควรที่จะประชาสัมพันธ์ข้อมูล เวลาความล่าช้าของขบวนรถไฟให้ตรงกับความเป็นจริงเพื่อลดความกังวลใจของผู้รับบริการ	7

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ	ความถี่
2.ควรจะมีการเพิ่มการตรวจตราบริเวณอาคารสถานี เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการให้มากขึ้น	4
3.ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทางเป็นภาษาอังกฤษด้วยเพื่อความเข้าใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติ	1
4.ควรเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วรถไฟผ่านทางระบบ Internet	3

จากตารางที่ 4.30 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวนตามความถี่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรที่จะประชาสัมพันธ์ข้อมูลเวลาความถี่ของขบวนรถไฟให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อลดความกังวลใจของผู้รับบริการ (ความถี่ = 7) ควรจะมีการเพิ่มการตรวจตราบริเวณอาคารสถานี เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการให้มากขึ้น (ความถี่ = 4) ควรเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วรถไฟผ่านทางระบบ Internet (ความถี่ = 3) ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทางเป็นภาษาอังกฤษด้วย เพื่อความเข้าใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติ (ความถี่ = 1) ตามลำดับ

3.4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ค่าความถี่ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ	ความถี่
1.ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอ	1
2.ควรปรับปรุง คู่มือรักษาความสะอาดให้ห้องนำมีความสะอาดอยู่เสมอ	12
3.ควรปรับปรุงป้ายบอกขานชลาให้เป็นที่สะดุดตาแก่ผู้รับบริการ	2
4. ควรจัดเก้าอี้ ม้านั่งให้มีจำนวนที่เพียงพอกับผู้รับบริการ	11
5.ควรจะมีการปรับปรุงตัวอาคารสถานี ที่คูเก่าและชำรุด ทรวดโทรม	3
6. ควรจะมีการบริการน้ำดื่มฟรี	1

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ	ความถี่
7.ควรเพิ่ม ตู้ ATM ให้มีครบทุกธนาคาร	3
8.ควรจะมีการจัดการด้านทัศนียภาพของสถานีรถไฟให้น่ามอง เช่น ควรมีดอกไม้ประดับให้มากขึ้น	1
9.สถานที่จำหน่ายอาหารหรือสินค้าต่างๆ ในอาคารสถานีรถไฟ ควรจัดให้เป็นระเบียบ จัดแบ่งไว้เป็นมุมให้ชัดเจน	5
10.ทางสถานีรถไฟควรห้ามคนขับรถรับจ้างต่างๆ ขึ้นมารับผู้โดยสารบนอาคารสถานีรถไฟ เพราะจะทำให้เกิดความวุ่นวาย	8

จากตารางที่ 4.31 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ จำแนกตามความถี่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรปรับปรุง ดูแลรักษาความสะอาดให้ห้องน้ำมีความสะอาดอยู่เสมอ (ความถี่ = 12) ควรจัดเก้าอี้ ม้านั่งให้มีจำนวนที่เพียงพอแก่ผู้รับบริการ (ความถี่ = 11) ทางสถานีรถไฟควรห้ามคนขับรถรับจ้างต่างๆ ขึ้นมารับผู้โดยสารบนอาคารสถานีรถไฟ เพราะจะทำให้เกิดความวุ่นวาย (ความถี่ = 8) สถานที่จำหน่ายอาหารหรือสินค้าต่างๆ ในอาคารสถานีรถไฟ ควรจัดให้เป็นระเบียบ จัดแบ่งไว้เป็นมุมให้ชัดเจน (ความถี่ = 5) ควรจะมีการปรับปรุงตัวอาคารสถานี ที่ดูเก่าและชำรุด ทรุดโทรม (ความถี่ = 3) ควรเพิ่ม ตู้ ATM ให้มีครบทุกธนาคาร (ความถี่ = 3) ควรปรับปรุงป้ายบอกขานชลาให้เป็นที่สะดุดตาแก่ผู้รับบริการ (ความถี่ = 2) ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอ (ความถี่ = 1) ควรจะมีการบริการน้ำดื่มฟรี (ความถี่ = 1) ควรจะมีการจัดการด้านทัศนียภาพของสถานีรถไฟให้สวยงามน่ามอง เช่น ควรมีดอกไม้ประดับให้มากขึ้น (ความถี่ = 1) ตามลำดับ

สรุป ตามความเห็นของผู้วิจัยปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในสามด้านของสามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle) ตามแนวคิดของ Karl Albrecht เพราะเป็นจุดที่สัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรง (Front Line) ฉะนั้นการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจมากที่สุดจะต้องให้ความสำคัญกับพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กร นั่นก็คือพนักงานผู้ให้บริการ ทั้งนี้การเลือกพนักงานที่ทำหน้าในการให้บริการควรเป็นคนที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ส่วนการที่จะทำให้

พนักงานผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กล่าวถึงข้างต้น ก็มีองค์ประกอบย่อยๆ เช่น ระบบการอบรมที่ดี การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงาน ที่กล่าวถึงข้างต้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่” ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอในบทที่ 5 ออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานและประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่

1.1.2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่

1.1.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ประชากร 2 ประเภท คือ ผู้รับบริการ ประมาณ 4,000 คนต่อวัน และพนักงาน จำนวน 20 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการจำนวน 364 คน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนดังกล่าว ได้มาจากตารางของ ทาโร ยามาเน่ ที่ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง และพนักงานจำนวน 20 คน โดยศึกษาจากพนักงานทั้งหมด

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท ตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ (1) แบบสัมภาษณ์ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (2) แบบสอบถามใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ ซึ่งผ่านการทดสอบ (Pretest) จำนวน 30 ชุด รวมถึงผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.945

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามกับผู้รับบริการ จำนวน 364 ชุด และการสัมภาษณ์พนักงานจำนวน 20 คนด้วยตนเอง โดยดำเนินการระหว่างวันที่ 10-29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 ณ สถานีรถไฟหาดใหญ่

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวนดังกล่าวมาแปลงเป็นตัวเลข และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติเชิงอ้างอิง (Inference Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าไคสแควร์ (χ^2) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามปลายเปิดผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis)

1.3 ผลการวิจัย ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัย เรื่อง “การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่” โดยแบ่งการนำเสนอสรุปผลการวิจัยออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1.3.1 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานจำนวน 20 คน แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

1) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ

(1) ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 3 ปัจจัย

ก. ปัจจัยด้านอัตรากำลัง พบว่า พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

ข. ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังข้อเสนอแนะหรือปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาไม่มีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ และไม่ได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา

ค. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน พบว่า ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานมีน้อยเกินไป กล่าวคือ ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานในส่วนที่เกิน 8 ชั่วโมง จะได้รับวันละ 28 บาท สำหรับตำแหน่งเสมียน และวันละ 37 บาท สำหรับตำแหน่งหัวหน้าหน่วยบริการหรือนายสถานีรถไฟ

(2) ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย

ก. ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานยาวนานหรือมากเกินไป เพราะจุดให้บริการแต่ละจุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน

ข. ปัจจัยด้านการหมุนเวียนงาน พบว่า พนักงานบางส่วนยังไม่มี ความรู้ความสามารถรอบด้าน (มีความรู้ด้านการสินค้าแต่ไม่มีความรู้ด้านการโดยสาร) และการจัด ตารางเวรในการปฏิบัติงานเพื่อการหมุนเวียนงานในแต่ละเดือนยังไม่ได้รับความยุติธรรมเนื่องจาก จุดให้บริการแต่ละจุดจะมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานต่างกันพอสมควร

(3) ปัจจัยด้านอาคารสถานี่/อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สำหรับการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย

ก. ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือ พบว่า อุปกรณ์เครื่องมือ มีสภาพ เก่า ชำรุด ไม่ทันสมัย และอุปกรณ์เครื่องมือ บางอย่างต้องจัดหามาใช้ในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง เช่น กาว ที่เย็บกระดาษ เป็นต้น

ข. ปัจจัยด้านคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ พบว่า คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ ออกมาในระยะกระชั้นชิดกับวันที่ต้องปฏิบัติจริงทำให้เกิดความสับสนต่อพนักงาน ตลอดจนผู้รับบริการ ส่วน คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ออกมาบางอย่างไม่สามารถปฏิบัติใช้ในการ ให้บริการได้จริง เช่น กรณีตำรวจไฟสุญหาย และคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับการให้บริการมี มากเกินไปประกอบกับ ไม่มีการจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ไว้อย่างชัดเจน

2) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

(1) ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 3 ปัจจัย

ก. ปัจจัยด้านอัตรากำลัง พบว่า (1) ควรจัดหาพนักงานมาเพิ่มใน ส่วนที่ขาด (2) ควรปรับปรุงด้านคุณภาพของพนักงานที่มีอยู่เพื่อเน้นพนักงานที่มีคุณภาพมากกว่า จำนวนปริมาณของพนักงาน (3) ควรยุบอัตราหรือตำแหน่งที่ไม่สำคัญ เพราะงานบางส่วนสามารถ ปฏิบัติได้โดยพนักงานเพียงตำแหน่งเดียว เช่น ตำแหน่งเสมียนเมตต์ ควรจะยุบแล้วมอบงานในส่วน นี้ให้กับ เสมียนรับ-ส่ง สินค้าห่อวัตถุ สัมภาระ ทำการแทน เช่นนี้จะทำให้มีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น อีก 1 อัตรา (4) หรือการมอบอำนาจหน้าที่ให้ลูกจ้างเฉพาะงานปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานเมื่อ เกิดสถานการณ์ตึงตัวของพนักงาน เช่น เมื่อพนักงานมีการลาป่วย ลากิจ เข้ารับการอบรม

ข. ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า ผู้บังคับบัญช ควรรับฟัง ข้อเสนอแนะตลอดจนปัญหาอุปสรรคจากการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพราะเป็นผู้ที่อยู่หน้า งานโดยตรงและมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากกว่าผู้บังคับบัญชาประกอบกับผู้บังคับบัญชาควร จะมีความยุติธรรมมากกว่าปัจจุบัน ดำเนินการ โดยควรมีการจัดประชุมพนักงานทุกๆ เดือน

ค. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน พบว่า ควรจ่ายค่าตอบแทนเป็นค่า ล่วงเวลา (Over Time) สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานเกินกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน

(2) ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2

ปัจจัย

ก. ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ควรลดชั่วโมงการทำงานของพนักงานให้เหลือ 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยการเพิ่มเวลาพักของพนักงานในช่วงเวลาที่ผู้รับบริการไม่หนาแน่น

ข. ปัจจัยด้านการหมุนเวียนงาน พบว่า ควรจะมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถรอบด้านจึงจะทำให้การหมุนเวียนงานทำได้ง่ายขึ้น และการจัดตารางเวรประจำเดือนเพื่อการหมุนเวียนงานควรบริหารจัดการให้เป็นระบบมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันประกอบกับจะต้องมีความยุติธรรม ทั้งนี้ เพื่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพราะจุดให้บริการแต่ละจุดจะมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานต่างกันพอสมควร

(3) ปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย

ก. ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือ พบว่า (1) ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่มีสภาพสมบูรณ์ และทันสมัย มาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ในการจำหน่ายตั๋วซึ่งปัจจุบันใช้งานมาเกือบ 10 ปี (2) ควรมีการสำรองอุปกรณ์เครื่องมือไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉินเพื่อป้องกันอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้อยู่ได้รับความเสียหายหรือชำรุด เช่น เครื่องขยายเสียงที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง

ข. ปัจจัยด้านคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ พบว่า (1) ก่อนที่จะมีการออก คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบล่วงหน้าเพื่อที่จะได้มีเวลาเรียนรู้และทำความเข้าใจกับ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ นั้นๆ (2) ควรที่จะมีการจัดหมวดหมู่ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับการให้บริการแยกไว้ต่างหาก

1.3.2 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลการรับบริการ เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

1) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.9) อายุต่ำกว่า 21 ปี (ร้อยละ 41.2) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 30.2) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 51.9) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท (ร้อยละ 47.8) เข้ารับบริการด้านการโดยสาร (ร้อยละ 84.9) เข้ารับบริการประเภทการจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า (ร้อยละ 34.9) มีประสบการณ์ในการรับบริการ 2-5 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 36.5)

2) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับด้านที่เข้ารับบริการ ด้านการโดยสาร ด้านการสินค้า โดยการแจกแจงข้อมูลแบบ 2 ทาง (Crosstabs)

การศึกษาระดับปริญญาตรีและสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. (ร้อยละ 30.6) มีจำนวนเท่ากัน

1.3.3 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1) **ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ** ต่อปัจจัยการให้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยทั่วไป กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า) ปัจจัยด้านอาคารสถานี่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ แบ่งเป็น 6 หัวข้อย่อย ได้แก่

(1) **ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ** ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าพนักงานของสถานีรถไฟหาดใหญ่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการดีอยู่แล้ว แต่เมื่อพิจารณาการให้บริการแต่ละประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าพนักงานของสถานีรถไฟหาดใหญ่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการพอใช้ได้อยู่ 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นพนักงานกล่าวคำทักทาย สวัสดิการ/ค่า และประเด็นพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส

(2) **ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ** ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่ากระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยทั่วไปของสถานีรถไฟหาดใหญ่ดีอยู่แล้ว แต่เมื่อพิจารณาการให้บริการแต่ละประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่ากระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยทั่วไปพอใช้ได้อยู่ 1 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นพนักงานคอยให้คำแนะนำก่อนเข้ารับบริการเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ

(3) **ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ** ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่ากระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสารของสถานีรถไฟหาดใหญ่ดีอยู่แล้วทุกประเด็นการให้บริการ

(4) **ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ** ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่ากระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้าของสถานีรถไฟหาดใหญ่พอใช้ได้ แต่เมื่อพิจารณาการให้บริการแต่ละประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่ากระบวนการ/ขั้นตอนการ

ให้บริการด้านการสินค้าที่ต้องปรับปรุงการให้บริการอย่างมากมีอยู่ 1 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นการตรวจเช็คสินค้าด้วยระบบอินเตอร์เน็ต

(5) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการแต่ละประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของสถานีรถไฟหาคใหญ่พอใช้ได้ แต่เมื่อพิจารณาการให้บริการแต่ละประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของสถานีรถไฟหาคใหญ่คืออยู่แล้ว 5 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นสถานีรถไฟหาคใหญ่อยู่ในทำเลที่ตั้ง ที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทางมาติดต่อ ประเด็นความสะดวกในการชำระเงินค่าโดยสารรถไฟ หรือค่าระวางสินค้าด้วยบัตรเครดิต ประเด็นโทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนที่เพียงพอ ประเด็นการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ และประเด็นเลขหมายโทรศัพท์ของสถานีรถไฟหาคใหญ่ที่สามารถติดต่อเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ

(6) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการในภาพรวมของสถานีรถไฟหาคใหญ่พอใช้ได้ แต่เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของสถานีรถไฟหาคใหญ่คืออยู่แล้ว 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยทั่วไป ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร

2) ผลสรุปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา อาชีพ และอายุ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

(1) ผลสรุปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ แบ่งเป็น 4 หัวข้อย่อย ได้แก่

ก. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ พบว่า ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ข. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ค. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง พบว่า ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ไม่แตกต่างกัน

ง. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษา กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน พบว่า ผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน ไม่แตกต่างกัน

(2) ผลสรุปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ แบ่งเป็น 4 หัวข้อย่อย ได้แก่

ก. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ พบว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ข. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ค. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง พบว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ไม่แตกต่างกัน

ง. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน พบว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน ไม่แตกต่างกัน

(3) ผลสรุปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นที่สำคัญ แบ่งเป็น 4 หัวข้อย่อย ได้แก่

ก. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับ

ผู้รับบริการคนอื่นๆ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ข. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ค. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ไม่แตกต่างกัน

ง. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน ไม่แตกต่าง

3) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ แบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่

(1) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ สามารถเรียงลำดับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ (ร้อยละ 24.18) พนักงานมุ่งแต่ปฏิบัติงานตาม กฎ ระเบียบ อย่างเคร่งครัด (ร้อยละ 15.66) พนักงานไม่อยู่ประจำหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ 14.56) พนักงานคุยโทรศัพท์ขณะให้บริการ (ร้อยละ 14.29) พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ร้อยละ 13.46) พนักงานเลือกปฏิบัติในการให้บริการ (ร้อยละ 12.09) พนักงานพูดจาไม่สุภาพ (ร้อยละ 11.54) พนักงานมาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลาทำให้มีผู้รอรับบริการจำนวนมาก (ร้อยละ 9.89) พนักงานพูดจาได้เปรียบกับผู้รับบริการ (ร้อยละ 5.49) พนักงานรับประทานอาหารขณะให้บริการ (ร้อยละ 2.47)

(2) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สามารถเรียงลำดับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ไม่สามารถจองตั๋วทางโทรศัพท์ได้ (ร้อยละ 21.15) ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น (ร้อยละ 18.13) ไม่สามารถจองตั๋วทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ (ร้อยละ 17.58) ทางเข้า-ออก สำหรับการขนสินค้า ที่จะทำการขนส่งทางรถไฟไม่มีความสะดวก (ร้อยละ 12.64) การแก้ไข กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการ

ให้บริการโดยไม่มีการปิดประกาศให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า (ร้อยละ 12.36) ค่าขึ้น-ชนลงสินค้า ไม่มีความเหมาะสม เพราะมีอัตราสูง (ร้อยละ 12.09) สินค้าส่งถึงปลายทางไม่ตรงตามกำหนดเวลา (ร้อยละ 10.99) เกิดความผิดพลาดในการจำหน่ายตั๋วที่ไม่ตรงกับวัน เวลา ที่ผู้รับบริการต้องการเดินทาง (ร้อยละ 9.34) ไม่สามารถตรวจสอบเช็คสินค้าทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ (ร้อยละ 9.07) สินค้าที่ส่งถึงปลายทางได้รับความเสียหาย (ร้อยละ 8.24)

(3) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ สามารถเรียงลำดับปัญหาอุปสรรคในการรับบริการปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่นเหม็น (ร้อยละ 39.01) ที่จอดรถไม่มีความสะดวก (ร้อยละ 31.04) ที่จอดรถมีจำนวนไม่เพียงพอ (ร้อยละ 29.95) พื้นทางเดินของสถานีรถไฟมีความสกปรก (ร้อยละ 29.40) นาฬิกา ที่จั่ววางไว้ ณ อาคารสถานีรถไฟมีจำนวนไม่เพียงพอ (ร้อยละ 25.27) ทางเข้า-ออก สถานีรถไฟไม่มีความสะดวก (ร้อยละ 21.43) แพนผังบอกจุดให้บริการไม่มีความชัดเจน (ร้อยละ 18.68) จุดให้บริการคับแคบ ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ (ร้อยละ 17.86) ป้ายบอกชานชลาไม่มีความชัดเจน (ร้อยละ 17.58) ไม่มีจุดรอรับญาติมิตรที่เดินทางมาขึ้นรถไฟ (ร้อยละ 13.38) เก้าอี้ ม้านั่ง สำหรับผู้รับบริการมีจำนวนไม่เพียงพอ (ร้อยละ 9.62)

4) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ แบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่

(1) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ สามารถเรียงลำดับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ตามจำนวนความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ พนักงานควรบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ไบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง (ความถี่ = 18) ควรมีพนักงานที่คอยบอกรายละเอียดขณระจขึ้นขบวนรถไฟ (ความถี่ = 5) ควรจะมีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการก่อนการปฏิบัติงานจริง (ความถี่ = 4) ควรเพิ่มจำนวนพนักงานในการให้บริการ ให้มากกว่าปัจจุบัน เพราะผู้รับบริการจะมีความสะดวกขึ้น (ความถี่ = 3)

(2) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สามารถเรียงลำดับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการตามจำนวนความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ควรที่จะประชาสัมพันธ์ข้อมูลเวลาความถี่ขบวนรถไฟให้ตรงกับความเป็นจริงเพื่อลดความกังวลใจของผู้รับบริการ (ความถี่ = 7) ควรจะมีการ

เพิ่มการตรวจตราบริเวณอาคารสถานี เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการให้มากขึ้น (ความถี่ = 4) ควรเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วรถไฟผ่านทางระบบ Internet (ความถี่ = 3) ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทางเป็นภาษาอังกฤษด้วย เพื่อความเข้าใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติ (ความถี่ = 1)

(3) ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการสามารถเรียงลำดับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ ตามจำนวนความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ควรปรับปรุง ดูแลรักษาความสะอาดให้ห้องน้ำมีความสะอาดอยู่เสมอ (ความถี่ = 12) ควรจัดเก้าอี้ ม้านั่ง ให้มีจำนวนที่เพียงพอกับผู้รับบริการ (ความถี่ = 11) ทางสถานีรถไฟควรห้ามคนขับรถรับจ้างต่างๆ ขึ้นมารับผู้โดยสารบนอาคารสถานีรถไฟ เพราะทำให้เกิดความวุ่นวาย (ความถี่ = 8) สถานที่จำหน่ายอาหารหรือสินค้าต่างๆ ในอาคารสถานีรถไฟ ควรจัดให้เป็นระเบียบ จัดแบ่งไว้เป็นมุมให้ชัดเจน (ความถี่ = 5) ควรจะมีการปรับปรุงตัวอาคารสถานี ที่คูเก่าและชำรุด ทรุดโทรม (ความถี่ = 3) ควรเพิ่ม ตู้ ATM ให้มีครบทุกธนาคาร (ความถี่ = 3) ควรปรับปรุงป้ายบอกขานขลาให้เป็นที่สะดุดตาแก่ผู้รับบริการ (ความถี่ = 2) ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอ (ความถี่ = 1) ควรจะมีการบริการน้ำดื่มฟรี (ความถี่ = 1) ควรจะมีการจัดการด้านทัศนียภาพของสถานีรถไฟให้สวยงามน่ามอง เช่น ควรมีดอกไม้ประดับให้มากขึ้น (ความถี่ = 1)

2. อภิปรายผล

2.1 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 3 ปัจจัย

2.1.1 ปัจจัยด้านอัตรากำลัง พบว่า พนักงานจำนวนทั้งหมดมีความคิดเห็นว่าเป็นพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีวันหยุด 2-4 วันต่อเดือนต่อคน สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ จิรนนท์ มุนะ และคณะ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 กับสำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002” ก็พบปัญหาอุปสรรคพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอ เช่นกัน

2.1.2 ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านนี้ โดยมีพนักงานจำนวน 5 คน มีความคิดเห็นว่าเป็น (1) ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังข้อเสนอแนะหรือปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน (2) ผู้บังคับบัญชาไม่มีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับ

การฝึกอบรมมาให้ผู้ได้บังคับบัญชารับทราบ (3) ไม่ได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้พนักงานขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิรพันธ์ มุณะ และคณะ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 กับสำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002” ก็พบปัญหาอุปสรรคประเด็นพนักงานขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเช่นกัน

อนึ่ง ในการปฏิบัติงานการให้บริการบางครั้งผู้บังคับบัญชาจะต้องให้อำนาจพนักงานได้พิจารณาและได้ตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากวิธีการปฏิบัติงานปกติ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาในสถานการณ์พิเศษได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดธุรกิจการให้บริการที่จะต้องมียระบบการให้บริการที่ดี

2.1.3 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานมีน้อยเกินไป กล่าวคือ ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานในส่วนที่เกิน 8 ชั่วโมง จะได้รับวันละ 28 บาท สำหรับตำแหน่งเสมียน และวันละ 37 บาท สำหรับตำแหน่งหัวหน้าหน่วยบริการหรือนายสถานีรถไฟ ส่วนพนักงานจำนวน 3 คน มีความคิดเห็นว่าคุณค่าตอบแทนมีความเหมาะสมอยู่แล้ว (เงินเหมาะสมกับงาน) ในส่วนผู้วิจัยเห็นว่าคุณค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันก็เหมาะสมดีแล้ว แต่ถ้าค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นก็มีส่วนในการสร้างขวัญกำลังใจให้เพิ่มขึ้นเช่นกัน

2.2 ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย

2.2.1 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานจำนวนทั้งหมดมีความคิดเห็นว่าคุณค่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานยาวนานหรือมากเกินไป เพราะจุดให้บริการแต่ละจุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน เป็นผลให้พนักงานมีความทราคร่าซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านการให้บริการโดยตรง เช่น ปัญหาการควบคุมอารมณ์ของพนักงาน ซึ่งตามทัศนคติของ Max Weber กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ผู้ให้บริการควรให้บริการโดยปราศจากอารมณ์

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยด้านอัตราค่าจ้าง และปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีจำนวนมากขึ้นก็จะส่งผลให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง

2.2.2 ปัจจัยด้านการหมุนเวียนงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการหมุนเวียนงานยังไม่สามารถทำได้เต็มที่สาเหตุเนื่องจาก พนักงานบางส่วนยังไม่มีความรู้ความสามารถรอบด้าน (มีความรู้ด้านการสินค้าแต่ไม่มีความรู้ด้านการโดยสาร หรือในทางกลับกัน) นอกจากนี้พนักงานจำนวน 4 คน มีความคิดเห็นว่าการจัดตารางเวรในการปฏิบัติงานเพื่อการ

หมุนเวียนงานในแต่ละเดือนยังไม่ได้รับความยุติธรรมเนื่องจากจุกให้บริการแต่ละจุดจะมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานต่างกันพอสมควร ทั้งนี้การหมุนเวียนงานก็เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้งานให้พนักงานมีความรู้ความสามารถรอบด้าน ทำได้โดยระบบการอบรมที่ดี

2.3 ปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย

2.3.1 ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของเครื่องมือ มีสภาพเก่า ชำรุด ไม่ทันสมัย นอกจากนี้พนักงานจำนวน 2 คน ยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า อุปกรณ์เครื่องมือ บางอย่างต้องจัดหาใช้ในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ฉะนั้นจึงจะต้องมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการให้มีสภาพสมบูรณ์และพร้อมที่จะใช้งานให้มากที่สุด ทั้งนี้สอดคล้องกับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL ที่ให้ความสำคัญกับ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ซึ่งก็คืออุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

2.3.2 ปัจจัยด้านคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ ออกมาในระยะกระชั้นชิดกับวันที่ต้องปฏิบัติจริงทำให้เกิดความสับสนต่อพนักงานตลอดจนผู้รับบริการ นอกจากนี้มีพนักงานจำนวน 3 คน มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ออกมาใช้ในการให้บริการไม่สามารถปฏิบัติได้จริง เช่น กรณีตำรวจไปสูญหาย ส่วนพนักงานจำนวน 2 คน มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับการให้บริการมีมากเกินไปและไม่มีการจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ตามแนวคิดของ Karl Albrecht คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้นจะต้องเป็นคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ ซึ่งก็คือระบบงาน (system) ซึ่งเป็นหนึ่งในสามด้านของสามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)

2.4 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานสามารถปฏิบัติงานด้านการบริการสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และหลักการของการบริการ กล่าวคือ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความมีธรรมาศัยไม่ตรีที่ดี ความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การแต่งกายที่เหมาะสมและเรียบร้อย ประกอบกับพนักงานเองก็มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการให้บริการ ซึ่งสาเหตุที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานด้านการบริการได้สอดคล้องตามแนวคิด ทฤษฎี และหลักการของการบริการ อาจเป็นเพราะ การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้มีคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการกำกับไว้โดยเฉพาะเพื่อให้พนักงานถือปฏิบัติ

2.5 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยทั่วไปของสถานีรถไฟขนาดใหญ่ไม่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อน เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นพนักงานคอยให้คำแนะนำก่อนเข้ารับบริการเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สถานีรถไฟขนาดใหญ่ยังไม่มีการจัดพนักงานที่มีหน้าที่ดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน โดยปัจจุบันจะเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเครื่องขยายเสียง และการสอบถามข้อมูลต่างๆ ผ่านทางห้องประชาสัมพันธ์

2.6 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการโดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สถานีรถไฟขนาดใหญ่ได้แบ่งจุดให้บริการด้านการโดยสารออกเป็นระบบอย่างชัดเจน กล่าวคือ ห้องจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า ห้องจำหน่ายตั๋วประจำวัน ห้องประชาสัมพันธ์ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสามารถเข้ารับบริการได้ตรงจุดตามความต้องการ ตลอดจนการเพิ่มช่องทางในการตรวจเช็คข้อมูลการเดินทางผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต ทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้น ประกอบกับการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ก็มีความถูกต้อง รวดเร็วและสะดวก

2.7 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การบริการด้านการสินค้าแตกต่างจากการบริการด้านการโดยสารพอสมควร เช่น หลักฐาน เอกสาร ประกอบในการรับ-ส่ง สินค้า ซึ่งทำให้ผู้รับบริการขาดความสะดวกพอสมควร ประกอบกับ ทางเข้า-ออก ในการขนสินค้าก็ไม่มีความสะดวก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการสินค้า ประเด็นการตรวจเช็คสินค้าด้วยระบบอินเตอร์เน็ตมีความสะดวก อยู่ในระดับต้องปรับปรุงอย่างมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันระบบตรวจเช็คสินค้าห่อวัตถุ สัมภาระ ผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ตยังไม่มีใช้ในการรถไฟแห่งประเทศไทย (ผู้วิจัยเห็นว่าระบบดังกล่าวยังไม่มีความจำเป็นเพราะการขนส่งสินค้าห่อวัตถุ สัมภาระ ส่วนใหญ่จะส่งถึงปลายทางโดยใช้เวลาแค่เพียงหนึ่งวัน) ส่วนระบบตรวจเช็คสินค้าเหมาคันผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ตก็ยังคงอยู่ในระหว่างการทดสอบระบบ

2.8 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สถานีรถไฟขนาดใหญ่ขาดการตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับเหมาที่มีหน้าที่ทำความสะอาดอาคารสถานีรถไฟ (ปัจจุบันหัวหน้าหมวดทำความสะอาด ซึ่งรับผิดชอบงานในส่วนนี้โดยตรง ถูกส่งตัวไปปฏิบัติหน้าที่

ช่วยงานอยู่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้ไม่มีพนักงานรับผิดชอบงานส่วนนี้) ประกอบกับสถานีรถไฟหาดใหญ่ไม่มีการจัดสถานที่จอดรถให้กับผู้รับบริการไว้อย่างชัดเจน

2.9 การศึกษา อาชีพ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ
ประเด็นพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ไม่ว่าผู้รับบริการจะสำเร็จการศึกษาระดับใด ประกอบอาชีพอะไร หรืออายุเท่าไร ก็ได้รับการบริการอย่างเสมอภาคจากสถานีรถไฟหาดใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และหลักการของการบริการ เช่น สอดคล้องกับหลักการบริการของ John D. Millet ที่กล่าวว่า หลักสำคัญของการบริการควรจะต้องประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) กล่าวคือ ความยุติธรรมในการให้บริการ โดยมีฐานคิดว่าประชาชนทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติภายใต้มาตรฐานเดียวกัน หรือสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลชน ธนาพงศธร ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการควรจะต้องประกอบด้วย หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การให้บริการที่จัดนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษที่แตกต่างจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นๆ

2.10 การศึกษา อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจัดลำดับคิวในการให้บริการของสถานีรถไฟหาดใหญ่มีความเหมาะสมดีแล้วในแต่ละจุดที่เปิดให้บริการ ได้แก่ ห้องจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า มีระบบจับบัตรคิวแบบอัตโนมัติ (ปัจจุบันชำระโดยใช้ระบบจับบัตรคิวแล้วเรียกด้วยพนักงาน) แต่ในส่วนของ ห้องจำหน่ายตั๋วประจำวัน และห้องรับ-ส่ง สินค้า แม้จะไม่มีระบบจับบัตรคิวแบบอัตโนมัติ แต่ตามนิสัยของคนไทยก็มีการเข้าแถวเพื่อรอรับบริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่นกัน ส่วนอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจัดลำดับคิวในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.11 การศึกษา อาชีพ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประเด็นการจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันสามารถลดปัญหาที่นั่งซ้ำซ้อนได้เป็นอย่างดี ถึงแม้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์จะมีสภาพเก่าใช้งานมานานหลายปี แต่ระบบโดยรวมก็ถือว่าสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL ที่กล่าวถึง ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) กล่าวคือ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ เหมาะสม รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ การบริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึงได้

2.12 การศึกษา อาชีพ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ประเด็นแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สถานีรถไฟ หาดใหญ่ได้จัดแผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจนดี เริ่มตั้งแต่ การบรรจุหีบห่อ การจำหน่ายหีบห่อ ตารางบอกอัตราค่าระวางค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมถึงหลักฐานต่างๆ ที่จำเป็นในการรับ-ส่ง สินค้า ซึ่งทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจของผู้รับบริการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 **ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ** ควรเน้นพนักงานที่มีคุณภาพมากกว่าเน้นจำนวนของพนักงาน เช่น พนักงานที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ใบน้ำยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต มาปฏิบัติงานตรงตามกำหนดเวลา มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ตลอดจนรู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งการจะทำให้พนักงานมีคุณภาพได้ตามที่กล่าวถึงข้างต้นจะต้องมีการอบรมพนักงานก่อนการปฏิบัติงานจริง ทั้งนี้ในบางช่วงเวลาที่พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอซึ่งอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น การลาภิก การลาป่วย การเข้ารับการอบรม ของพนักงานพร้อมๆ กัน ควรยุบอัตราหรือตำแหน่งที่ไม่สำคัญ เพราะงานบางส่วนสามารถปฏิบัติได้โดยพนักงานเพียงตำแหน่งเดียว เช่น ตำแหน่งเสมียนแม่ ควรจะยุบแล้วมอบงานในส่วนนี้ให้กับเสมียนรับ-ส่ง สินค้าห่อวัตถุ สัมภาระ ทำการแทน เช่นนี้จะทำให้มีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นอีก 1 อัตรา หรือการมอบอำนาจหน้าที่ให้ลูกจ้างเฉพาะงานปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานเป็นการครั้งคราว อนึ่ง การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง สามารถทำได้โดย ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความยุติธรรมตลอดจนการยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เช่น การจัดประชุมประจำเดือน ทั้งนี้เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.1.2 ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรลดชั่วโมงการทำงานของพนักงานให้เหลือ 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยการเพิ่มเวลาพักของพนักงานในช่วงเวลาที่ผู้รับบริการไม่หนาแน่น
- 2) การจัดตารางเวรประจำเดือนเพื่อการหมุนเวียนงานของพนักงาน ควรบริหารจัดการให้เป็นระบบมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ประกอบกับจะต้องมีความยุติธรรม เพราะจุดให้บริการแต่ละจุดจะมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานต่างกันพอสมควร

- 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเวลาความถี่ของขบวนรถไฟให้ตรงกับความเป็นจริงเพื่อลดความกังวลใจของผู้รับบริการ
- 4) ควรมีการเพิ่มการตรวจตราบริเวณอาคารสถานี เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการให้มากขึ้น
- 5) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทางเป็นภาษาอังกฤษด้วยความเข้าใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติ
- 6) ควรเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วรถไฟผ่านทางโทรศัพท์และระบบ Internet ทั้งนี้เพื่อความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ
- 7) ควรจัดทางเข้า-ออก สำหรับการขนสินค้า ที่จะทำการขนส่งทางรถไฟให้มีความสะดวก
- 8) ควรมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการด้านการสินค้า เช่น การออกใบส่งของเหมาคัน ห่อวัตถุ สัมภาระ ด้วยคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการพัฒนาระบบตรวจเช็คสินค้าเหมาคันผ่านทางระบบ Internet เป็นต้น

3.1.3 ปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ

- 1) ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่มีสภาพสมบูรณ์ และทันสมัย มาใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสำรองอุปกรณ์เครื่องมือไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉินเพื่อป้องกันอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้อยู่ได้รับความเสียหายหรือชำรุด เช่น เครื่องขยายเสียงที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง
- 2) ก่อนที่จะมีการออกคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับกับงานด้านการให้บริการจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบล่วงหน้าเพื่อจะได้มีเวลาศึกษาทำความเข้าใจ ประกอบกับควรจัดแบ่งหมวดหมู่คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับกับงานด้านการให้บริการไว้ให้ชัดเจน
- 3) ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอและมีความสะดวก
- 4) ควรปรับปรุงดูแลรักษาความสะอาดให้ห้องน้ำมีความสะอาดอยู่เสมอ
- 5) ควรปรับปรุงป้ายบอกขานชลาให้เป็นที่สะดุดตาแก่ผู้รับบริการ
- 6) ควรจัดเก้าอี้ ม้านั่งให้มีจำนวนที่เพียงพอแก่ผู้รับบริการ
- 7) ควรมีการปรับปรุงตัวอาคารสถานีรถไฟ ที่ดูเก่าและชำรุด ทรวดโทรม ตลอดจนควรมีการจัดการด้านทัศนียภาพของสถานีรถไฟให้น่ามอง เช่น ควรมีดอกไม้ประดับให้มากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง (2536) “การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ”
กรุงเทพมหานคร กรมการปกครอง
- การรถไฟแห่งประเทศไทย คำสั่งฝ่ายการเดินรถ (2541) “วิธีปฏิบัติในการสร้างความประทับใจ
ให้แก่ผู้รับบริการ” ลงวันที่ 14 พฤษภาคม 2541
- _____ . (2544) “การเสพหรือเมาสุราเมรัยในเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่” ลงวันที่ 31 ตุลาคม
2544
- _____ . (2550) “การอำนวยความสะดวกและการแสดงมารยาทต่อผู้รับบริการ” ลงวันที่ 11
มกราคม 2550
- จินตนา บุญบงการ (2545) การบริการประชาชน *สู่ความเป็นเลิศ* ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองหลักสูตร
การบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กรุงเทพมหานคร อาทิตย์โปรดักส์กรุ๊ป
- จรัส สุวรรณมาลา (2539) การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : *กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ*
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขานุการ สำนักงานนายกรัฐมนตรี
- จirnันท์ มุณะ และคณะ (2543) “การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การ
ให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002
กับสำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002” ปรินญาณิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์ (2542) *มิติใหม่ของการบริการประชาชน* กรุงเทพมหานคร สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) *การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์* สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
- นพวรรณ โอสถากุล (2540) “ปัญหาการบริการที่คลินิกนอกเวลาราชการโรงพยาบาลสงขลานครินทร์”
ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- บรรจบ กาญจนกุล (2523) *คำบรรยายกฎหมายปกครอง* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2546) “ขั้นตอนของคุณภาพการบริการ” *วารสารจุฬาลงกรณ์* 4
(มิถุนายน) : 1-2
- ไพศาล จินาชาญ (2542) “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวก ทั่วอากาศยานตรง” *ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์*
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2530) “การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของ
ข้าราชการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานเลขานุการกรม” *สารนิพนธ์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- มณีวรรณ คั่นไทย (2533) “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา” *สารนิพนธ์*
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน (2546) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542* กรุงเทพมหานคร
อักษรเจริญทัศน์
- วิฑูรย์ สิมะโชคคี (2541) *คุณภาพคือความอยู่รอด* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น)
- วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2539) *คุณภาพในการบริการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ประชาชน
- ศรีนุช หวังซื่อกุล (2542) “คุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา”
สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ศศิธร พูลสุข (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของ
ธนาคารกรุงเทพ สึกษากรณี สำนักงานเขตพระนคร” *วิทยานิพนธ์ปริญญา*
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมิธ สัชฌุกร (2542) *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน

สมทรง รักเกตุ (2538) “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร จังหวัดพัทลุง ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม” ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สมใจ สาริกะพันธ์ (2547) “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ ยะลา” สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2545) *ความเห็นของผู้หางานทำต่อการให้บริการ จัดหางานของรัฐ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*

อภิรดี อาษาพันธ์ (2544) “ความคิดของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะในเขต เมืองขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ศึกษากรณี การให้บริการสาธารณะใน เขตเมืองในพื้นที่จังหวัดสงขลา” สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อภิลักษณ์ นวลศรี (2541) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลสงขลานครินทร์” ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อรรณวุฒิ มูลศิริ (2546) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการ ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา” สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อิสระ ทองสามศรี (2547) “คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา” สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เว็บไซต์ <http://www.concourt.or.th/download/constitution/2550.pdf> (ค้นคืนวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2551)

เว็บไซต์ <http://www.concourt.or.th/download/constitution/2540.pdf> (ค้นคืนวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2551)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ พนักงาน

ส่วนที่ 1 ปัญหาอุปสรรค ในการให้บริการ

1.1 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 3 ปัจจัย

1.1.1 อัตราค่าจ้าง

.....
.....
.....

1.1.2. ผู้บังคับบัญชา

.....
.....
.....

1.1.3 ค่าตอบแทน

.....
.....
.....

1.2 ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย

1.2.1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....

1.2.2 การหมุนเวียนงาน

.....
.....
.....

1.3 ปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย

1.3.1 อุปกรณ์เครื่องมือ

.....
.....
.....

1.3.2 คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ

.....
.....
.....

1.4 อื่น ๆ

.....
.....
.....

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

2.1 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 3 ปัจจัย

2.1.1 อัตรากำลัง

.....
.....
.....

2.1.2. ผู้บังคับบัญชา

.....
.....
.....

2.1.3 ค่าตอบแทน

.....
.....
.....

2.2 ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แบ่งย่อยเป็น 2 ปัจจัย

2.2.1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....

2.2.2 การหมุนเวียนงาน

.....

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง “การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่”

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ แบ่งเป็น 3 ปัจจัย คือ

- 2.1 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ
- 2.2 ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ทั่วไป โดยสาร สิ้นค้า)
- 2.3 ปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่าข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่ต่อไปในอนาคต

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
นายนราวุธ นวลเกลี้ยง

แบบสอบถาม

เรื่อง “การศึกษาเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนของสถานีรถไฟหาดใหญ่”

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเป็นความจริงหรือตรงกับ
ความคิดเห็นของท่าน ทั้งนี้เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

 ชาย หญิง

1.2 อายุ

 ต่ำกว่า 21 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี มากกว่า 60 ปี

1.3 สำเร็จการศึกษาระดับ

 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. อนุปริญญาหรือ ปวส.ปริญญาตรีปริญญาโท อื่นๆ (ระบุ.....)

1.4 อาชีพ

 นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานของรัฐ/ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบอาชีพส่วนตัว เกษตรกร อื่นๆ (ระบุ.....)

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 ต่ำกว่า 5,001 บาท/เดือน 5,001-10,000 บาท/เดือน 10,001-15,000 บาท/เดือน 15,001-20,000 บาท/เดือน 20,001-25,000 บาท/เดือน มากกว่า 25,000 บาท/เดือน

1.6 ครั้งนี้ท่านมาใช้บริการที่สถานีรถไฟหาคใหญ่ด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

ด้านการโดยสาร ประเภท (ตอบได้มากกว่า 1 ประเภท)

การจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า

การจำหน่ายตั๋วประจำวัน

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง

ด้านการสินค้า ประเภท (ตอบได้มากกว่า 1 ประเภท)

การรับ-ส่ง สินค้าห่อวัตถุและสัมภาระ

การรับ-ส่ง สินค้าหมากัน

1.7 ประสบการณ์ที่ท่านมาใช้บริการด้านการโดยสารและหรือด้านการสินค้า ที่สถานีรถไฟหาคใหญ่ในช่วงเวลาหนึ่งปีที่ผ่านมา

1 ครั้งต่อปี

2-5 ครั้งต่อปี

6-10 ครั้งต่อปี

11-15 ครั้งต่อปี

16-20 ครั้งต่อปี

21-25 ครั้งต่อปี

26-30 ครั้งต่อปี

มากกว่า 30 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ

คำถาม	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุงเล็กน้อย	ต้องปรับปรุงอย่างมาก
2.1 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1) พนักงานกล่าวคำทักทาย สวัสดี ครับ/ค่ะ					
2) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้ม แย้มแจ่มใส					
3) พนักงานมีกิจวัตรที่สุภาพ เรียบร้อย					
4) พนักงานให้เกียรติผู้รับบริการ					
5) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					

คำถาม	ดีมาก	ด	ปานกลาง	ควรปรับปรุงเล็กน้อย	ต้องปรับปรุงอย่างมาก
6) พนักงานแต่งกายเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
7) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
8) พนักงานมีความสนใจ ตั้งใจที่จะให้บริการ					
9) พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
10) พนักงานสามารถตอบปัญหา ให้คำแนะนำต่างๆ ได้ชัดเจน					
11) พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
12) พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง					
13) พนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์					
14) พนักงานให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ไม่ถือตัว					
15) พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการคนอื่นๆ					
16) พนักงานเต็มใจรับฟังคำร้องเรียนของผู้รับบริการ					
17) พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
18) พนักงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					

คำถาม	ดีมาก	ด	ปานกลาง	ควรปรับปรุงเล็กน้อย	ต้องปรับปรุงอย่างมาก
2.2 ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) ระยะเวลาในการให้บริการระหว่างผู้รับบริการแต่ละคนเท่ากัน					
2) การให้บริการมีความรวดเร็ว					
3) ระยะเวลาในการเปิด-ปิด จุดให้บริการมีความเหมาะสม					
4) พนักงานคอยให้คำแนะนำก่อนเข้ารับบริการเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ					
5) การจัดลำดับคิวในการให้บริการ					
6) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
7) การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น					
8) การประชาสัมพันธ์ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบผ่านทางเครื่องขยายเสียง					
9) ป้ายบอกคำแนะนำในการให้บริการเมื่ออ่านแล้วเข้าใจง่าย					
10) สถานที่จัดตั้งป้ายตามข้อ 9 มีความสะดวกในการพบเห็น					
11) การตรวจสอบของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ก่อนเข้าตัวอาคารสถานีรถไฟ เพื่อป้องกันเหตุร้าย					

คำถาม	ดีมาก	จก	ปานกลาง	ควรปรับปรุงเล็กน้อย	ต้องปรับปรุงอย่างมาก
คำถามตั้งแต่ข้อ 12-22 ให้ท่านเลือกตอบคำถามเฉพาะ ด้านที่ท่านมาใช้บริการ กรณีท่านมาใช้บริการทั้ง 2 ด้าน กรุณาตอบคำถามทุกข้อ					
เฉพาะผู้รับบริการด้านการโดยสาร (ข้อ 12-16)					
12) การจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความถูกต้อง					
13) การจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความรวดเร็ว					
14) การจำหน่ายตั๋วด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความสะดวก					
15) การตรวจเช็คข้อมูลการเดินทางด้วยโทรศัพท์ที่มีความสะดวก					
16) การตรวจเช็คข้อมูลการเดินทางด้วยระบบอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก					
เฉพาะผู้รับบริการด้านการสินค้า (ข้อ 17-22)					
17) แผนผังบอกขั้นตอนในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน					
18) ตารางบอกอัตราค่าระวางในการรับ-ส่ง สินค้ามีความชัดเจน					
19) การตรวจเช็คสินค้าทางโทรศัพท์มีความสะดวก					
20) การตรวจเช็คสินค้าด้วยระบบอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก					
21) สินค้าส่งถึงปลายทางตรงเวลา					
22) สินค้าที่ส่งถึงปลายทางมีสภาพสมบูรณ์					

คำถาม	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุงเล็กน้อย	ต้องปรับปรุงอย่างมาก
14) เลขหมายโทรศัพท์ของสถานีรถไฟหาดใหญ่ที่ท่านสามารถติดต่อเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ (ปัจจุบันมี 5 เลขหมาย)					
15) โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนที่เพียงพอ					
16) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ					
17) เครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ (ตู้เอทีเอ็ม) มีจำนวนที่เพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

3.1 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ
- พนักงานพูดจาโต้เถียงกับผู้รับบริการ
- พนักงานเลือกปฏิบัติในการให้บริการ
- พนักงานมาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลาทำให้มีผู้รอรับบริการจำนวนมาก
- พนักงานไม่อยู่ประจำหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน
- พนักงานรับประทานอาหารขณะให้บริการ
- พนักงานคุยโทรศัพท์ขณะให้บริการ
- พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ
- พนักงานมุ่งแต่ปฏิบัติงานตาม กฎ ระเบียบ อย่างเคร่งครัด
- พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
- อื่นๆ

3.2 ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่สามารถจองตั๋วทางระบบอินเทอร์เน็ตได้
- ไม่สามารถจองตั๋วทางโทรศัพท์ได้
- เกิดความผิดพลาดในการจำหน่ายตั๋วที่ไม่ตรงกับวัน เวลา ที่ผู้รับบริการต้องการเดินทาง
- ไม่สามารถตรวจเช็คสินค้าทางระบบอินเทอร์เน็ตได้
- ทางเข้า-ออก สำหรับการขนสินค้า ที่จะทำการขนส่งทางรถไฟไม่มีความสะดวก
- สินค้าที่ส่งถึงปลายทางได้รับความเสียหาย
- สินค้าส่งถึงปลายทางไม่ตรงตามกำหนดเวลา
- ค่าขนขึ้น-ขนลง สินค้า ไม่มีความเหมาะสม เพราะมีอัตราสูง
- การแก้ไข กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยไม่มี การปิดประกาศให้

ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น
- อื่นๆ

3.3 ปัจจัยด้านอาคารสถานี/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ

- พื้นทางเดินของสถานีรถไฟมีความสกปรก
- แผนผังบอกจุดให้บริการไม่มีความชัดเจน
- จุดให้บริการคับแคบ ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ
- ป้ายบอกชานชลาไม่มีความชัดเจน
- ไม่มีจุดรอรับญาติมิตรที่เดินทางมาที่รถไฟ
- ที่จอดรถไม่มีความสะดวก
- ที่จอดรถมีจำนวนไม่เพียงพอ
- ทางเข้า-ออก สถานีรถไฟไม่มีความสะดวก
- นาฬิกา ที่จัดวางไว้ ณ อาคารสถานีรถไฟมีจำนวนไม่เพียงพอ
- ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่นเหม็น
- อื่นๆ

3.4 ปัจจัยด้านอื่นๆ (กรณีระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

4.1 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

4.3 ปัจจัยด้านอาคารสถานที่/อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

4.4 ปัจจัยด้านอื่นๆ (กรณีระบุ)

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายนราวุธ นวลเกลี้ยง
วัน เดือน ปีเกิด	9 กรกฎาคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง
ประวัติการศึกษา	ร.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	สถานีรถไฟหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ตำแหน่ง	พนักงานการเดินรถ 5