
พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์”

กัณฑ์ทรากกร ขวัญไต้ะเร๊ะ*, ฐิตาภรณ์ สระแก้ว, เนาวาพ หลีสหัต, พัทธนี แก้วฉาย
และวาสนา สุวรรณวิจิตร

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” มีที่มาจากจากการคมนาคมทางรถไฟของประเทศไทยยังไม่พัฒนาเท่าที่ควรทางรัฐบาลจึงหันมาทุ่มงบประมาณในการปรับภาพลักษณ์รถไฟภายในประเทศไทยใหม่ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” โดยนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยให้มีความเหมาะสมสอดคล้องตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมต่างๆ และเพื่อสร้างความพึงพอใจในระดับมากแก่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” จำนวน 400 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test) และ Chi-square

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีอายุ 21-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีและประกอบอาชีพรับจ้างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท สถานภาพโสดและมีที่อยู่ปัจจุบันในจังหวัดสงขลา สตูล และพัทลุง นอกจากนี้ยังพบว่า (2) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อไปทำธุระส่วนตัวมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะความสะดวกสบาย โดยใช้บริการรถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 2 โดยจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าก่อนเดินทางประมาณ 1 สัปดาห์ซึ่งเป็นการซื้อ ณ จุดจำหน่ายของสถานีต้นทางใช้บริการทั้งขาไป

*ผู้ประสานงาน: v08.vee@gmail.com

และขากลับ มีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน โดยขาไปมีสถานีปลายทางคือกรุงเทพมหานคร และขากลับมีสถานีปลายทางคือ หาดใหญ่ มีความต้องการใช้บริการอีกในครั้งต่อไปและ (3) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” กล่าวได้ว่าผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” แตกต่างกัน ขณะที่ (4) ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” มีความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะกายภาพในระดับพึงพอใจมาก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการ, พฤติกรรมการใช้บริการ

Behaviors and Satisfaction toward the Express Train “Taksinarat” Service

Kantarakorn Khwantohrae*, Thitaphorn Srakaew, Nawaf Leesahad,
Patchanee Kaewchay and Wassana Suwanvijit

Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University, Songkhla,
Thailand 90000

Abstract

The present study investigated the customers’ behaviors and satisfaction in using an express train “*Taksinarat*” service since the railway transportation in Thailand has not been suitably developed. Therefore, the government had spent a huge budget to improve its image. Thus, this study aimed to (1) compare the satisfaction among the customers classified by their personal factors; (2) compare the satisfaction among the customers classified by their behaviors and (3) investigate the relationship between the customers’ personal factors and their behaviors when using the service of the “*Taksinarat*” express train. The sample group consisted of 400 customers who by the *Taksinarat* express train. The data. The statistic methods used in analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, t-test, and chi-square.

The research found that (1) most samples were female with the age under or equals 20 years, having bachelor degree, working as employees with average income of 30,000 baht, single and currently living in Songkhla, Satun and Phatthalung Provinces; (2) in terms of the behaviors of using the (*Taksinarat*) express train, the customers’ objective of commute was to run their personal errands. They chose the service due to its convenience. The type of train they mostly chose was a second-class, air-conditioning sleeper bogey and they normally booked a round ticket a week in advance at the station. It was also found that the frequency of commute was 1-3 times

*Corresponding author: v08.vee@gmail.com

per month. Bangkok was the most often destination and the customers indicated that they wanted to continue using the service; (3) personal factors also related with the behaviors in using the (*Taksinarat*) express train service. In other words, different personal factors have created different behaviors when using the service and (4) the customers pointed out they satisfied with the express train in overall aspects including services, prices, ticket booking channels, marketing promotion, staffs and crews, service process, physical appearance, all of which were rated high.

Keywords: Satisfaction, Customers, Customer's behavior

1. บทนำ

ในปัจจุบันการคมนาคมทางรถไฟของประเทศไทยยังไม่เป็นที่นิยมเท่าที่ควร อาจเนื่องมาจากประชาชนต่างหันไปใช้บริการเครื่องบินราคาประหยัดรถทัวร์รถยนต์ส่วนตัวในการคมนาคม หรือการให้บริการของรถไฟยังไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและรถไฟส่วนใหญ่ในประเทศยังไม่พัฒนาเมื่อเทียบกับต่างประเทศ จึงทำให้ทางรัฐบาลหันมาทุ่มงบประมาณในการปรับภาพลักษณ์รถไฟภายในประเทศไทยใหม่ซึ่งต้องการให้ประชาชนหรือผู้ที่เดินทางได้เลือกรถไฟในการคมนาคมเพิ่มมากขึ้นอีกทั้งจะทำให้การรถไฟแห่งประเทศไทยมีรายได้เพิ่มขึ้นอีกด้วยเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2553 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบแผนการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานระยะเร่งด่วนของการรถไฟแห่งประเทศไทย ปี 2553-2557 วงเงินลงทุนรวม 176,806.28 ล้านบาทซึ่งได้รวมโครงการจัดการโดยสารรุ่นใหม่สำหรับบริการเชิงพาณิชย์จำนวน 115 คัน ในวงเงินโครงการจำนวน 4,668.89 ล้านบาทอีกทั้งในปัจจุบันรถไฟโดยสารประเภทนอนปรับอากาศที่พ่วงให้บริการในขบวนรถต่างๆ มีจำนวนไม่เพียงพอกับการใช้งาน ส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานมานานจึงมีสภาพค่อนข้างเก่าอุปกรณ์บางส่วนชำรุดตั้งนั้นเพื่อเป็นการสนองตอบความต้องการของตลาดเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารเชิงพาณิชย์โดยเฉพาะผู้โดยสารระดับกลางและระดับบนที่มีกำลังซื้อและต้องการความสะดวกสบายในการเดินทาง และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนการก่อสร้างทางคู่ระยะเร่งด่วนและวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2559 รถไฟขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” เริ่มเปิดให้บริการแก่ผู้โดยสารซึ่งเป็นขบวนรถไฟโดยสารรุ่นใหม่เส้นทางสายใต้ กรุงเทพ-หาดใหญ่ และหาดใหญ่-กรุงเทพพบว่าผู้โดยสารให้ความสนใจใช้บริการเป็นจำนวนมาก (Smartnews online, 2560)

อย่างไรก็ตาม ด้วยภาพลักษณ์ของรถไฟในประเทศไทยนั้นยังไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งเรื่องการเดินทางไม่ตรงเวลา หรือช้ากว่าเวลาที่กำหนดเรื่องระบบความปลอดภัย เนื่องจากที่ผ่านมามีอุบัติเหตุทางรถไฟบ่อยครั้ง อีกทั้งเรื่องความสะดวกภายในสถานีและบนขบวนรถไฟที่ยังต้องเร่งปรับปรุง จากการวิจัยของศิริกมล วงศ์สุพชัย (2553) พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความพึงพอใจที่มีต่อสถานีรถไฟ ด้านความพึงพอใจที่มีต่อพนักงาน และด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทั่วไปในเรื่องความปลอดภัยจากอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง และการวิจัยของชัชฎาภรณ์ ธงชาย (2551) พบว่า ความพึงพอใจด้านส่วนประกอบ การตลาดโดยรวมพบว่าอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในเรื่องส่วนประกอบของสถานีรถไฟโดยรวมกระบวนการของสถานีรถไฟโดยรวม ช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานีรถไฟ โดยรวมการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้กับลูกค้าของสถานีรถไฟโดยรวม พนักงานของสถานีรถไฟโดยรวมราคาและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของผู้โดยสารในสถานีรถไฟโดยรวม ความสะดวกทางกายภาพ

บุคคลและวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารโดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า โดยเลือกศึกษาจากรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” เนื่องจากเป็นขบวนเส้นทางมุ่งสู่ภาคใต้ซึ่งเป็นภาคที่มีการเจริญเติบโตทางธุรกิจ มีหลายจังหวัดเป็นแหล่งท่องเที่ยว มีสถานศึกษาที่มีคุณภาพ และมีแรงงานจากต่างจังหวัดเดินทางอย่างต่อเนื่อง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์”

3. สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์”

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยสามารถนำข้อมูลไปใช้เชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์”
2. สามารถนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนารถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิภาพ
3. เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” มากยิ่งขึ้น

4. ผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการเดินทางและความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น

5. การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อมาเป็นแนวคิด โดยแบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎีหลักคือ แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคและโดยพฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทาง เศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก (Cool Download Rox, 2012) ส่วนแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจนั้นพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ส่วนดิเรก ฤกษ์หรั่ง (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวกและสง่า ภูณรงค์ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

6. ระเบียบวิธีวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนด ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวน รถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนและเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) เพื่อนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” จำนวน 400 คนโดยคณะผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทางสถิติของคอคแรน (Cochran) กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z แทนค่า Z ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า Z = 1.96

e แทนระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้จะได้ว่า

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16 \approx 400$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed-ended question) ประกอบด้วยคำถามต่อไปนี้ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ (5) รายได้ต่อเดือน (6) สถานภาพสมรส (7) ที่อยู่ในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed-ended question) ประกอบด้วยคำถามต่อไปนี้ (1) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง (2) เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (3) ประเภทของบริการ (4) ลักษณะการซื้อตั๋วเดินทาง (5) วิธีการสำรองที่นั่ง (6) ลักษณะการเดินทาง (7) ความถี่ในการใช้บริการ (8) สถานีปลายทาง (9) ความต้องการในการใช้บริการต่อไป

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ประกอบด้วยคำถามดังต่อไปนี้ (1) ด้านบริการ (2) ด้านราคา (3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (5) ด้านบุคลากรและพนักงาน (6) ด้านกระบวนการให้บริการ (7) ด้านลักษณะกายภาพ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended question)

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2560 รวมเป็นระยะเวลา 15 วัน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างวันเว้นวัน และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ในส่วนข้อมูลทั่วไปใช้ค่าร้อยละการแจกแจงค่าความถี่ หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อหาจำนวนต่างๆ และทดสอบค่า Chi-square เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปรที่มี 2 ตัวเลือก และ ทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 ตัวเลือกเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” และหาค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” กับความพึงพอใจในการใช้บริการขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์”

7. ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ส่วนใหญ่มีผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุ 21-25 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้างโดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมีสถานภาพโสดซึ่งมีที่อยู่ปัจจุบันในจังหวัดสงขลา สตูล และพัทลุง
2. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปธุระส่วนตัว เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” เพราะความสะดวกสบาย ประเภทของบริการเลือกโดยสารรถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 2 (บนท.ป.) ลักษณะการซื้อตั๋วเดินทางจะมีการจองล่วงหน้าก่อนเดินทางประมาณ 1 สัปดาห์ วิธีการสำรองที่นั่งโดยซื้อ ณ จุดจำหน่ายสถานีต้นทางลักษณะการเดินทางทั้งขาไปและขากลับมีความถี่ในการใช้บริการรถไฟ 1-3 ครั้งต่อเดือน โดยขาขึ้นมีสถานีปลายทางคือกรุงเทพมหานคร และขาล่องมีสถานีปลายทางคือ หาดใหญ่ โดยผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการอีกในครั้งต่อไป
3. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ในภาพรวมทุกด้านประกอบด้วยด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะกายภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมาก
4. ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรสและที่อยู่ปัจจุบันที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะกายภาพแตกต่างกัน
5. พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ของผู้ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” แตกต่างกันโดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์”

พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า ขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์”	ความพึงพอใจ						
	ด้านการบริการ	ด้านราคา	ด้านช่องทางการ จัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านบุคลากรและพนักงาน	ด้านกระบวนการให้บริการ	ด้านลักษณะกายภาพ
วัตถุประสงค์ในการเดินทาง			✓	✓		✓	
เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	✓		✓	✓	✓	✓	✓
ลักษณะการซื้อตั๋วเดินทาง							
วิธีสำรองที่นั่ง							
ลักษณะการเดินทาง							
ความถี่ในการใช้บริการ							
สถานีปลายทาง							
ความต้องการใช้บริการต่อไป	✓	✓		✓	✓		

หมายเหตุ: เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละปัจจัยมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” แตกต่างกันในด้านต่างๆ ตามตาราง

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางต่างกัน มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ที่มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์”

ที่มีความต้องการใช้บริการต่อไปต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากรและพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์”

ปัจจัยส่วนบุคคล	วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ประเภทของบริการ	ลักษณะการซื้อตั๋วเดินทาง	วิธีการสำรองที่นั่ง	ลักษณะการเดินทาง	ความถี่ในการใช้บริการ	สถานีปลายทาง	ความต้องการในการใช้บริการต่อไป
เพศ	✓					✓		✓	
อายุ	✓	✓		✓		✓			
ระดับการศึกษา	✓	✓		✓	✓			✓	
อาชีพ	✓	✓	✓	✓		✓			
รายได้ต่อเดือน	✓	✓							

หมายเหตุ: เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ในแต่ละพฤติกรรมต่างๆ ตามตาราง

6. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ของผู้ใช้บริการโดยใช้สถิติการทดสอบค่า Chi-square ดังตารางที่ 2

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่าเพศของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเดินทางลักษณะการเดินทางและสถานีปลายทางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเดินทางเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการลักษณะการซื้อตั๋วเดินทางและลักษณะการเดินทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเดินทางเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการลักษณะการซื้อตั๋วเดินทางสถานีปลายทางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

มีความสัมพันธ์กับวิธีการสำรวจที่น้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเดินทางเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทของบริการและลักษณะการซื้อตั๋วเดินทางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเดินทางและเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สถานภาพการสมรสของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการลักษณะการเดินทางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การสมรสของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับลักษณะการซื้อตั๋วเดินทางและความต้องการในการใช้บริการต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่อยู่ในปัจจุบันของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนที่อยู่ในปัจจุบันของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับวิธีการสำรวจที่นิ่งและสถานีปลายทางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8. อภิปรายผลการวิจัย

จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” กับความพึงพอใจในการใช้บริการพบว่ามีความแตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะกายภาพซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกมล วงศ์สุพชัย (2553) พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามคุณลักษณะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” แตกต่างกันพบว่าผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” แตกต่างกันและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของบุษบง พาณิชผล (2555) พบว่า พฤติกรรมส่วนบุคคลของการใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน และมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านกายภาพแตกต่างกัน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” ของงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” และสอดคล้องกับ Kotler and Armstrong (2002) ที่รายงานไว้ว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงฤทัย น้อยพะวงษ์ (2550) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟที่มีต่อการบริหารจัดการขบวนขบวนเมืองของการรถไฟแห่งประเทศไทยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน และอาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการโดยสารรถไฟ

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลงานการวิจัยจากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขบวนรถด่วนพิเศษ “ทักษิณารัตน์” สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการเพื่อให้ตรงตามความต้องการและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ โดยคณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ (1) ผลการวิจัยด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่น้อยพักคอยในสถานีรถไฟน้อยที่สุด บุคคลที่เกี่ยวข้องจึงควรจัดเตรียมที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟให้มีความเพียงพอและมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ (2) การกำหนดราคาขบวนรถนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ การรถไฟแห่งประเทศไทยควรคงราคาตัวโดยสารรถไฟขบวนนี้ต่อไปให้ยาวนานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (3) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร แต่ควรแจ้งราคาตัวโดยสารที่ชัดเจนมากกว่านี้ (4) การรถไฟแห่งประเทศไทยควรเพิ่มช่องทางการส่งเสริมการตลาดให้มากขึ้น เช่น การลดราคาตัวโดยสารในช่วงเวลาที่คนเดินทางน้อย การให้ส่วนลดราคาในกรณีที่เดินทางบ่อย หรือการทำบัตร VIP สำหรับผู้ใช้บริการขบวนรถนี้เป็นประจำ (5) ผลการวิจัยด้านบุคลากรและพนักงาน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานน้อยที่สุด ดังนั้น บุคลากรและพนักงานควรดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการมากขึ้น หรืออาจเพิ่มจำนวนบุคลากรและพนักงาน เพื่อที่จะได้ให้บริการและให้ความช่วยเหลือได้ทันท่วงที (6) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยในการเดินทางมากที่สุด แต่การรถไฟแห่งประเทศไทยควรให้ความสำคัญความตรงต่อเวลาในการเดินทางให้มากขึ้น (7) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความทันสมัยและความสะอาดสบายภายในขบวนรถมากที่สุด แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น บุคลากร พนักงาน รวมถึงผู้ใช้บริการ ช่วยกันรักษาความสะอาดของขบวนรถให้มากขึ้น

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ขบวนการรถไฟด่วนในแต่ละภาคของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบปัญหาและข้อแตกต่าง และเพื่อปรับปรุง กลยุทธ์แนวทางการจัดการด้านการตลาดให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชัชฎาภรณ์ ธงชาย. (2551). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ สถานีรถไฟ หัวลำโพง*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร.
- ดวงฤทัย น้อยพะวงษ์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริหารจัดการ ขบวนขบวนเมืองของการรถไฟแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขา บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.
- ดิเรก ฤกษ์ห่อราย. (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ. แหล่งข้อมูล: <https://www.gotoknow.org/posts/492000>. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2560.
- บุษบง พาณิชผล. (2555). *การศึกษาความพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ กรณีศึกษา: การรถไฟแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทาง วิศวกรรม), มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ศิริกมล วงศ์สุพชัย. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร.
- สง่า ภูธรรงค์. (2540). ทฤษฎีความพึงพอใจ. แหล่งข้อมูล <https://www.gotoknow.org/posts/492000>. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2560.
- Cool Download Rox. (2555). พฤติกรรมของผู้บริโภค. แหล่งข้อมูล: <http://www.xn--12ca1ddig2eln94ld4e1p.blogspot.com>. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2560.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2002). *Principles of marketing*. (9th edition). New Jersey: Prentice-Hall.
- Smartnews online. (2559). ขบวนรถไฟด่วนพิเศษที่ 31 “ทักษิณารัตน์” กรุงเทพมหานคร-หาดใหญ่ และหาดใหญ่-กรุงเทพมหานคร. แหล่งข้อมูล: <http://www.true4u.true4life.com>. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2560.