

การสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ
สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์

Survey on the Behavior and Satisfaction of Thai Tourists Using Train Station Services,
Krung Thep Aphiwat Central Terminal Station

สุรัสวดี พรหมลี

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: S67563828018@ssru.ac.th

วีระ วีระโสภณ

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: weera.we@ssru.ac.th

บัว ศรีศษ

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: bua.sr@ssru.ac.th

สายสวาสดี ใจอ่อน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: s67123449061@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 400 ชุดผลการวิเคราะห์ในส่วนของคุณค่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 35-44 ปี มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มีจุดประสงค์เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยวและมาใช้บริการสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์จำนวน 1-3 ครั้งต่อปี เดินทางมาสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ด้วยรถไฟและมีการใช้จ่ายในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ 300-500 บาท ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์มีความพึงพอใจด้านภาพรวมมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.73) รองลงมา ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = 0.68) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.62) และด้านความปลอดภัย ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

คำสำคัญ: สสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจ, สถานีรถไฟ, สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์

Abstract

The purpose of this study was to investigate the behavior and satisfaction of Thai tourists who use the service in train stations. Krung Thep Aphiwat Central Terminal Station using an online questionnaire as a tool to collect data. A total of 400 sets of data were collected from the results of the analysis of the general information of the respondents. Most of the people at Krung Thep Aphiwat Central Terminal Station are male. Age range from 35-44 years old with an income between 15,001-25,000 baht. The purpose is to travel and use the train station. Krung Thep Aphiwat Central Terminal Station 1-3 times a year. Go to Krung Thep Aphiwat Central Terminal Station by BTS and there is a charge at the train station. Krung Thep Aphiwat Central Terminal Station 300-500 Baht Information on the satisfaction of Thai tourists who use the service in the train station. Krung Thep Aphiwat Central Terminal Station results of the research show that Thai tourists who use the service in the train station Krung Thep Aphiwat Central Terminal Station was the most satisfied in terms of overall satisfaction ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.73), followed by personnel ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = 0.68), facilities ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.62) and safety ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.69), respectively.

Keywords: Behaviors and Satisfaction, Train Station, Krung Thep Aphiwat Central Terminal Station

บทนำ

สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ คือศูนย์กลางคมนาคมขนส่งใจกลางกรุงเทพ หรือเดิมเรียกกันว่า สถานีกลางบางซื่อ ที่เป็นฮับขนส่งเชื่อมต่อเส้นทางคมนาคมทั้งทางรถไฟและทางถนนเพื่อเดินทางไปทั่วประเทศ ซึ่งหลายคนรู้จักที่นี่เป็นอย่างดี เพราะเป็นศูนย์กลางฉีดวัคซีนโควิด-19 มาตั้งแต่ปีที่แล้ว จนถึงวันที่ 30 ก.ย. 2565 ขนาดพื้นที่สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ ทั้งตัวสถานีที่รองรับผู้โดยสาร กับพื้นที่เชื่อมต่อเส้นทางคมนาคมต่างๆ มีพื้นที่รวมโดยรอบ 2,475 ไร่ สามารถรองรับผู้โดยสารช่วงแรกในปี 2565 จำนวน 136,000 คน-เที่ยวต่อวัน ในปี 2570 รองรับได้ 359,000 คน-เที่ยวต่อวัน และในปี 2575 รองรับได้ถึง 624,000 คน-เที่ยวต่อวัน (ไทยรัฐออนไลน์, 2565)

สถานีกลางบางซื่อเป็นส่วนหนึ่งของโครงการระบบรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง เป็นสถานีกลาง หมายถึงเป็นจุดศูนย์กลางรวมการเดินทางของระบบรางและระบบขนส่งมวลชนต่อเนื่องสำหรับกรุงเทพมหานคร

แห่งใหม่ และเพื่อแก้ปัญหาจราจรของกรุงเทพฯ ชั้นในที่มีทางรถไฟพาดผ่านในระดับเดียวกับถนนหลายสาย ซึ่งบ้างก็ว่ารถไฟทำให้รถยนต์ติดขัด โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน เส้นทางของสายสีแดงมีด้วยกัน 2 ส่วน คือ แนวเหนือ-ใต้ (สายสีแดงเข้ม) และแนวตะวันตก-ตะวันออก (สายสีแดงอ่อน) ผ่ากลางกรุงเทพมหานครเป็นรูป เครื่องหมายบวกขนาดใหญ่ โดยมีสถานีกลางบางซื่อแห่งนี้เป็นจุดรวมสำหรับการเปลี่ยนเส้นทางไปที่ต่างๆ

ด้านทิศเหนือ มุ่งหน้าไปดอนเมือง รังสิต และมีส่วนต่อขยายไปมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อยุธยา ลินส์สุดที่บ้านภาชี จุดแยกระหว่างทางรถไฟสายเหนือกับสายอีสาน

ด้านทิศใต้ มุ่งหน้าไปหัวลำโพง และต่อขยายไปคลองสาน มหาชัย ลินส์สุดที่ปากท่อ จังหวัดราชบุรี

ด้านทิศตะวันตก มุ่งหน้าไปตลิ่งชัน และต่อขยายไปศาลายา ลินส์สุดที่นครปฐม พร้อมมีอีกเส้นหนึ่งจาก ตลิ่งชันเข้าไปสิ้นสุดที่โรงพยาบาลศิริราช

ด้านทิศตะวันออก มุ่งหน้าไปมักกะสัน หัวหมาก และต่อขยายไปลาดกระบัง ลินส์สุดที่จังหวัด ฉะเชิงเทรา

ตอนนี้รถไฟชานเมืองสายสีแดงที่พร้อมให้บริการใน พ.ศ. 2564 มีแค่ 2 สาย นั่นคือสายสีแดงเข้มที่ เริ่มต้นจากสถานีกลางบางซื่อ มุ่งหน้าไปทางทิศเหนือ ผ่านวัดเสมียนนารี บางเขน หลักสี่ ดอนเมือง หลักหก และสุดปลายทางที่รังสิต แฉวๆ หมูบ้านรัตนโกสินทร์ 200 ปี ห่างจากฟิวเจอร์ปาร์คปาวรา 1 กิโลเมตรและสาย สีแดงอ่อนที่เริ่มต้นจากสถานีกลางบางซื่อเช่นกัน แต่มุ่งหน้าไปทางทิศตะวันตก ผ่านบางซอน ชำแม่ น้ำ เจ้าพระยาที่บางกรวย ไปบางบำหรุ และสุดสายที่ตลิ่งชัน ส่วนที่ต่อลงไปทิศใต้และตะวันออกทั้งหัวลำโพงและ หัวหมาก หรือที่เรียกว่า Missing Link เป็นโครงการส่วนถัดไป และเป็นส่วนที่เรียกได้ว่าหินและโหดในการ ก่อสร้างน่าดู เพราะต้องทำโครงสร้างลดระดับลงไปต่ำกว่าพื้นดินในรูปแบบคลองแห้งและอุโมงค์ซ้อนกัน ตั้งแต่ สามเสน ผ่านหลังโรงพยาบาลรามธิบดี จนถึงถนนศรีอยุธยา

ตัวสถานีมีขนาด 274,192 ตารางเมตร มากกว่าสถานีกรุงเทพฯซึ่งมีพื้นที่เพียง 192,000 ตารางเมตร รายล้อมพื้นที่โดยรอบจำนวน 2,325 ไร่ มีย่านเก็บรถไฟ โรงซ่อมบำรุง โรงรถจักร ย่านเตรียมขบวนรถ และ พื้นที่พัฒนาเชิงพาณิชย์ที่จะกลายเป็นตึกสูง โรงแรม อาคารสำนักงาน ที่พักอาศัย ฯลฯ อาคารสถานีกลาง แบ่ง ออกเป็น 2 ส่วน คือตึกหน้าและตึกหลังที่ดูไม่ออกว่ามันถูกแยกฟังก์ชันออกจากกัน มีเพียงชั้น 1 และชั้นใต้ดิน ที่เชื่อมถึงกันได้ ผังทิศตะวันออก เป็นอาคาร Main Entrance ที่มีหลังคาโค้งติดกระจกพร้อมนาฬิกาบานใหญ่ คล้ายกับสถานีรถไฟกรุงเทพ รูปแบบอาคารฝั่งด้านตะวันออกมี 2 ชั้น โดยชั้น 1 เป็นพื้นที่ส่วนกลาง โถง ทางเข้า พื้นที่เชิงพาณิชย์ ชั้นลอยเป็นพื้นที่เชิงพาณิชย์และร้านค้า ส่วนชั้น 2 เป็นสำนักงาน ผังทิศตะวันตก เป็นอาคารสำหรับพื้นที่ปฏิบัติการ มีทั้งหมด 3 ชั้น ชั้น 1 เป็นพื้นที่จำหน่ายตั๋วและทางเชื่อมสู่รถไฟฟ้าสายสีน้ำ เงิน ชั้น 2 เป็นชานชาลารถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง รถไฟฟ้าทางไกลระหว่างเมือง ส่วนชั้น 3 เป็นชานชาลา สำหรับรถไฟความเร็วสูง ส่วนชั้นใต้ดินของทั้งสองอาคารเป็นลานจอดรถที่มีความจุกว่า 1,600 คัน และใต้ดิน ลงไปอีกเป็นสถานีบางซื่อของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินที่ทอดตัวยู่ใต้สถานีกลาง สถานีกลางบางซื่อและรถไฟชาน เมืองสายสีแดง นับได้ว่าเป็นอีกก้าวหนึ่งของการพัฒนาระบบรถไฟในประเทศไทยที่ถูกแช่แข็งมาหลายทศวรรษ

แม้ว่าก้าวใหม่นี้จะไม่ได้เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกจนต้องร้องว้าว แต่ก็นับได้ว่าการขยับจากการเดินรถไฟชานเมืองด้วยรถจักรดีเซลเป็นระบบรถไฟที่ออกจากเขตเมืองมากขึ้น และต่อยอดถึงการเดินรถไฟด้วยระบบไฟฟ้าทางไกลออกสู่ต่างจังหวัด โดยใช้รถไฟชานเมืองสายสีแดงเป็นรากฐาน และค่อยๆ ต่อกันจนถึงรถไฟแบบใหม่ให้เรานั่งไปยังที่ไกลๆ เมื่อสถานีกลางบางซื่อเปิดใช้งานเต็มรูปแบบในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 นี้ บทบาทของสถานีกรุงเทพซึ่งเคยเป็นพี่ใหญ่ของรถไฟไทยมานานนับร้อยปีก็ต้องปรับบทบาทกลายเป็นสถานีรอง ส่งไม้ต่อให้บางซื่อได้ใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ในระยะแรกก็จะมีรถไฟให้บริการควบคู่กันทั้งสองสถานีและค่อยๆ ลดจำนวนลง (The Cloud, 2021)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. การสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์
2. การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยทำวิจัยในหัวข้อ การสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากร พื้นที่วิจัย ข้อมูลที่ศึกษา วิธีการนำเสนอข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. การสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์นี้ ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) แบบระบุตัวตนด้วยการใส่ชื่ออีเมลของผู้ตอบ สอบถามถึงข้อมูลทั่วไป พฤติกรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ประชากรของการศึกษานี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 – 31 ธันวาคม พ.ศ. 2567

2. การสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์จะประเมินจากกลุ่มประชากรที่ใช้โซเชียลมีเดีย ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน ดังนั้นได้ใช้สูตรของ Cochran (1977) เพื่อคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96 จากนั้นได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน ในการเลือกกลุ่ม

ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก(Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวกในเรื่องที่ศึกษา ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3. เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามออนไลน์ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เพศ อายุ รายได้ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Checklists) ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์เป็นมาตรวัดความเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง สามารถสรุปการสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ในส่วนของคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 และอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 35-44 ปี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 ทั้งนี้นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์มีจุดประสงค์เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยวจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 รองลงมาเพื่อเดินทางกลับบ้านต่างจังหวัด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และเดินทางเพื่ออื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และมาใช้บริการสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์จำนวน 1-3 ครั้งต่อปี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางมาสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ด้วยรถไฟฟ้า จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 และมีค่าใช้จ่ายในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ 300-500 บาท จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.62	พึงพอใจมากที่สุด	3
ด้านบุคลากร	4.41	0.68	พึงพอใจมากที่สุด	2
ด้านราคา	4.32	0.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
ด้านความปลอดภัย	4.11	0.69	พึงพอใจมาก	6
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.16	0.75	พึงพอใจมาก	5
ด้านภาพรวม	4.45	0.73	พึงพอใจมากที่สุด	1

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์มีความพึงพอใจด้านภาพรวมมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.73) รองลงมา นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์มีความพึงพอใจด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = 0.68) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.62) และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลงานวิจัยเรื่อง “การสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์” ได้ดังนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 35-44 ปี มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มีจุดประสงค์เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยวและมาใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อปี เดินทางมาสถานีรถไฟด้วยรถไฟฟ้าและมีค่าใช้จ่ายในสถานีรถไฟ 300-500 บาท ทั้งนี้ยังมีผลงานวิจัยของ ศยามล วรรณะ และคณะ (2561) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์
2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ผู้ที่มาใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่า 25 ปี กำลังศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียนและนักศึกษา รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งสามารถจำแนกออกมาเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้ ด้านระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ด้านองค์ประกอบของสถานี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และยังสอดคล้องกับ ศศิธร อิศโร และคณะ (2564), ได้ทำการศึกษา การศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการระบบการขนส่งสาธารณะระหว่างเมืองสำหรับผู้โดยสารสูงอายุในประเทศไทย โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการหาค่าความพึงพอใจและความสำคัญของปัจจัยที่มีความสำคัญเพื่อช่วยให้การเดินทางของผู้สูงอายุมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัย พบว่าในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีระบบการเชื่อมต่อและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะระหว่างเมือง ไม่ครบถ้วน และมีอุปกรณ์เหล่านี้เพียงส่วนน้อยในระบบการบริการขนส่งบางประเภทเท่านั้น ปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปกรณ์ที่จะช่วยผู้โดยสารในการเดินทางจากการสอบถามพบว่าเมื่อตรวจสอบระบบการเชื่อมต่อและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารระหว่างเมืองในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช มีสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ทางลาด ราวจับบันไดห้องน้ำ และที่นั่งพักสำหรับผู้โดยสารผู้สูงอายุและปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ผู้โดยสารสูงอายุต้องการให้มี ได้แก่ระบบขนส่งสาธารณะควรให้บริการจากสถานีขนส่งเข้าตัวเมืองมีความสำคัญระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.45) ผู้โดยสารเครื่องบิน พบว่า ปัจจัยที่สำคัญบันไดและราวจับสำหรับผู้สูงอายุมีความสำคัญระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.76) และผู้โดยสารรถไฟ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญอันดับแรกได้แก่ ราวกันตก ผนั่งกันตก กันระหว่างขานขาลาสถานีรถไฟ มีความสำคัญระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.50)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในสถานีรถไฟ สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์มีความพึงพอใจด้านภาพรวมมากที่สุดเป็นอันดับแรก (\bar{x} = 4.45, S.D. = 0.73) รองลงมา ด้านบุคลากร (\bar{x} = 4.41, S.D. = 0.68) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} = 4.38, S.D. = 0.62) และด้านความปลอดภัย (\bar{x} = 4.11, S.D. = 0.69) ตามลำดับ ทั้งนี้ ปุณณภัส บุราคร (2565) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ สถานีลาดกระบัง และรถไฟดีเซล-ราง สายตะวันออก สถานีลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีจำนวนมากที่สุด 62% ช่วงอายุ 25 –34 ปี มีมากที่สุด 35% ระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด 67% อาชีพพนักงานเอกชนมีมากที่สุด 45% รายได้ 10,001 –25,000 บาท มีมากที่สุด 50% ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการที่ผู้โดยสารยินดีใช้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ มีทั้งการเข้าถึง, ความสะดวกสบาย, ความสะอาด, ความรวดเร็ว, การประชาสัมพันธ์, การร้องเรียน/การติดต่อสื่อสาร และความชัดเจนของป้ายบอกทางคือ ส่วนปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการที่ผู้โดยสารยินดีใช้บริการของรถไฟดีเซลราง สายตะวันออก มีเพียงด้านราคาที่ยังพอใจในการจ่ายค่าบริการ และกฤษฎ์ ธวัชชัยวิ

สุทธิ, มานะ ลักษณะมีอรุณทัย และ ชิตตะวัน ชนะกุล (2566), ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มคนวัยทำงาน: กรณีศึกษารถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิทของกลุ่มคนวัยทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ คือ อายุ และระยะเวลาเดินทางจากที่พักอาศัยถึงที่ทำงาน 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส และประเภทของบัตรโดยสาร และ 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) คือ ด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องของความถี่ในการเดินรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้ามีความปลอดภัย ด้านราคาในเรื่องความเหมาะสมกับความเร็ว ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องของความสะดวกในการซื้อตั๋วและช่องทางจำหน่ายตั๋วที่หลากหลายและด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์และร้านค้าที่ร่วมโปรโมชั่น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎ์ ธวัชชัยวิสุทธิ, มานะ ลักษณะมีอรุณทัย และ ชิตตะวัน ชนะกุล (2566) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มคนวัยทำงาน: กรณีศึกษารถไฟฟ้าบีทีเอสสายสุขุมวิท, วารสารบัณฑิตสาเกตปริทรรศน์, 8(1), 121-136.
- ไทยรัฐออนไลน์, (2565), รู้จักสถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์, สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2567, จาก <https://www.thairath.co.th/lifestyle/life/2513661>.
- บุญนภัส บุราคร (2565), การศึกษาความพึงพอใจในการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ สถานีลาดกระบัง และรถไฟดีเซล-ราง สายตะวันออก สถานีลาดกระบัง, การประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 27 วันที่ 24-26 สิงหาคม 2565 จ.เชียงใหม่, TRL32-1- TRL32-8.
- ศยามล วรรณะ และคณะ (2561), ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์, วารสาร สาร สื่อ ศิลป์, 1(1), 35-44.
- ศศิธร อิศโร และคณะ (2564), การศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการระบบการขนส่งสาธารณะระหว่างเมืองสำหรับผู้โดยสารสูงอายุในประเทศไทย, วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 13(1), 268-282.
- The Cloud, (2021), Bangsue Grand Station, สืบค้นเมื่อ 7 ตุลาคม 2567, จาก <https://readthecloud.co/inside-bang-sue-grand-station/>.