

แบบประเมินบทความวิจัย

การประชุมวิชาการระดับชาติ “การศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ครั้งที่ 3” ประจำปี 2562

วันศุกร์ที่ 31 พฤษภาคม 2562

ณ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร

1. ชื่อบทความ : อิทธิพลของดนตรีที่มีต่อการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 10
การฝึกฝนเพื่อพัฒนาศักยภาพ : บทบาทของดนตรีในชั้นเรียน

2. หัวข้อการประเมินบทความ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
	ผ่าน/แก้ไข	ไม่ผ่าน	
1. บทคัดย่อภาษาไทย	✓		บทคัดย่อควรมีใจความ (ดูคำแนะหน้า ๑๑๕)
2. Abstract	✓		
3. บทนำ	✓		ส่วน ๑ ขอบเขตการวิจัย และส่วนที่ ๒ ขอบเขตการวิจัย
4. วัตถุประสงค์การวิจัย	✓		
5. สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)			
6. วิธีดำเนินการวิจัย	✓		ควรเขียนขั้นตอนการวิจัยให้ชัดเจน ควรอธิบายการวัดผล: ทำอย่างไร
7. ผลการวิจัย			ควรเขียนให้ชัดเจน
8. สรุปผลการวิจัย	✓		ต้องเขียนสรุปว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานหรือไม่ เช่น 3.49 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานหรือไม่
9. อภิปรายผล	✓	✓	
10. ข้อเสนอแนะ	✓		
11. เอกสารอ้างอิง	✓		ควรตรวจสอบ ไม่ควรตกหล่น
12. องค์ความรู้ใหม่และคุณค่าทางวิชาการ	✓		
13. ความถูกต้องตามรูปแบบ (Template)	✓		

ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

- ☐ 1) บทความผ่านเกณฑ์โดยไม่ต้องแก้ไข
☒ 2) บทความผ่านเกณฑ์ และแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
☐ 3) บทความไม่ผ่านเกณฑ์

อิทธิพลที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการ รถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาศาสน์รถไฟหัวลำโพง

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ได้แก่ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยสุ่มตัวอย่างมาจำนวน 323 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.977 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาศาสน์รถไฟหัวลำโพงในภาพรวมของอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายกรณีพบว่า การให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านนโยบายและแผนการพัฒนายู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมาการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านสภาพเส้นทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) การให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) การให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) การให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ และภาพรวมของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การให้บริการด้านการขนส่งสินค้าการรถไฟแห่งประเทศไทย

Influence on Increasing the Efficiency of Transportation Services of the State Railway of Thailand:Case study of Hua Lamphong Railway Station

Abstract

This research objectives are as follows: 1. To study the efficiency of the transportation service of the State Railway of Thailand. 2. To study the influences that affect the efficiency of transportation services of the State Railway of Thailand by sampling the number of 323 people. Tools used as questionnaires with confidence level of 0.977. Data analysis uses statistics which are Percentage, Mean and Standard Deviation.

The research results found that Influence on increasing the efficiency of transportation services of the State Railway of Thailand. Case study of Hua Lamphong Railway Station in overall, the influence that causes the efficiency of the transportation service of the State Railway of Thailand at high level with average value of 3.51. When consider each topic, found that providing transportation services of the State Railway of Thailand on policies and development plans is at highest level with average value of 3.58, second highest is transportation services of the State Railway of Thailand in terms of service routes, is at levelwith average value of 3.55. The transportation service of the State Railway of Thailand safety at high level with average value of 3.52. Transportation service of the State Railway of Thailand in the image of the organization are at moderate level with average value of 3.49. Providing transportation services of the State Railway of Thailand on facilities areat moderate level with average value of 3.42 respectively. Overall the efficiency transportation service of the State Railway of Thailand is at moderate level with average value of 3.49.

Key words: Efficiency ,Transportation Services the State Railway of Thailand

บทนำ

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในบรรดาประเทศทั้งหลายที่เจริญแล้วในโลกนับตั้งแต่สมัยตั้งกรุงสุโขทัยตลอดจนกรุงศรีอยุธยา กรุงธนบุรี และกรุงสุโขทัยตลอดจนกรุงรัตนโกสินทร์เป็นราชธานี พระมหากษัตริย์ทุกพระองค์ซึ่งทรงเป็นประมุขของประเทศได้ทรงเล็งเห็นความสำคัญของการคมนาคมซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำความรุ่งเรืองมาสู่ชาติเสมือนโลหิตที่หล่อเลี้ยงชีวิตให้ดำรงอยู่ และในบรรดาทางเดินของโลหิตสายนั้นการรถไฟคือทางเดินของโลหิตสำคัญสายหนึ่ง ซึ่งในราชอาณาจักรไทยสมัยก่อน ๆ ยังไม่เคยมีเค้ารูป และโครงการอย่างหนึ่งอย่างใดที่จะแสดงให้เป็นที่ปรากฏชัดว่าการคมนาคมทางบกภายในประเทศจะมีการขนส่งโดยทางรถไฟของรัฐบาลเกิดขึ้นเลย จนกระทั่งการขนส่งโดยทางรถไฟได้เริ่มมีชีวิตจิตใจขึ้นจนสำเร็จเป็นรูปร่างอันสมบูรณ์ในรัชสมัย “พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวแห่งกรุงรัตนโกสินทร์” โดยมีประกาศ พระบรมราชโองการสร้างทางรถไฟสยาม ตั้งแต่ กรุงเทพฯ ถึง เมือง นครราชสีมา ลงวันที่ 1 มีนาคม ร.ศ.109 ซึ่งตรงกับ พ.ศ.2433 ในปี พ.ศ.2494 รัฐบาลสมัย จอมพล.ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้พิจารณาเห็นสมควรจัดตั้งกิจการรถไฟเป็นเอกเทศจึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ.2494 ต่อรัฐสภา และได้มีพระบรมราชโองการให้ตราเป็นพระราชบัญญัติขึ้นไว้ตามที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับลงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2494 กรมรถไฟหลวงจึงเปลี่ยนฐานะมาเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปการภายใต้ชื่อว่า “การรถไฟแห่งประเทศไทย” ตั้งแต่วันที่ 01 กรกฎาคม พ.ศ.2494 เป็นต้นมา โดยการดำเนินงานอยู่ภายใต้ พรบ.การรถไฟฯ ฉบับ พ.ศ.2494 (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2560, ออนไลน์ สืบค้นวันที่ 9 กรกฎาคม 2560: www.railway.co.th)

ปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทย มีระยะทางที่เปิดการเดินรถแล้ว รวมทั้งสิ้น 4,346 กิโลเมตร กิจการของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีการเติบโตขึ้นตามกาลเวลา เส้นทางเดินรถของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เปิดให้บริการหลักๆ มีอยู่ทั้งสิ้น 5 เส้นทางได้แก่สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือสายตะวันออกเฉียงใต้ และสายแม่กลองรถไฟในประเทศไทยมีการแบ่งรูปแบบประเภทขบวนรถสินค้ามีทั้งหมด 5 ประเภท ได้แก่ ขบวนรถสินค้า ปูนซีเมนต์ขบวนรถสินค้าผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงสำเร็จรูปขบวนรถสินค้าน้ำมันดิบรถขบวนรถสินค้าแก๊สแอลพีจี และขบวนรถสินค้าทั่วไป (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2560, ออนไลน์ สืบค้นวันที่ 9 กรกฎาคม 2560: www.railway.co.th)

การขนส่งทางรถไฟ ทำให้สามารถขนส่งสินค้าได้ครั้งละจำนวนมากจึงทำให้ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อหน่วยต่ำกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น อีกทั้งก่อให้เกิดมลภาว่น้อยกว่าทางถนนด้วย สินค้าที่นิยมขนส่งจึงมักเป็นสินค้าที่มีมูลค่าต่ำและน้ำหนักมากๆ เช่น ปูนซีเมนต์ ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม เป็นต้น(SCG Logistics, 2560, ออนไลน์ สืบค้นวันที่ 9 กรกฎาคม 2560: www.scglogistics.co.th) ปัญหาด้านประสิทธิภาพของการให้บริการของรถไฟ ที่เป็นปัญหาใหญ่คือความไม่ตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟในแต่เที่ยว ทำให้ผู้ที่ใช้บริการไม่มั่นใจว่าสินค้าที่จะไปถึงตรงทันกับความต้องการของลูกค้าปลายทางหรือไม่ อาจจะส่งผลเสียต่อธุรกิจมากกว่าค่าขนส่งที่ไปใช้การขนส่งแบบอื่นใช้ระยะเวลาในการเดินทางนาน ซึ่งความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับ รวมถึง Facility ต่างๆ ไม่เพียงพอกับความ ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นหัวรถจักรหรือแคร่บรรทุกสินค้า อุปกรณ์ยกขนต่างๆ อีกทั้งหัวรถจักรหรือแคร่บรรทุกทุก

สินค้าของประเทศไทยมีไม่เพียงพอหรือที่มีอยู่ก็มีสภาพทรุดโทรม ไม่เหมาะที่จะนำมาใช้งาน (วิศวกรรมโยธาภาค พิเศษ พิษณุโลก, 2560, ออนไลน์<http://xviivisenter.blogspot.com>) ส่งผลให้ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ไม่มั่นใจที่จะมาใช้บริการ ในส่วนบรรจุภัณฑ์ของสินค้าจะต้องสามารถทนต่อแรงกระแทกสูงได้ เพราะต้องมีการขน ถ้าย้าย จากสถานีรถไฟไปยังสถานที่ปลายทาง และเหนือสิ่งอื่นใด ข้อจำกัดทางด้านรางรถไฟ คือเส้นทางที่มีอยู่จำกัด ทำให้การขนส่งทางรถไฟมีความน่าเชื่อถือน้อยกว่าการขนส่งแบบอื่น ส่งผลให้การที่จะมาใช้บริการของรถไฟไทย น้อยลง และไปใช้บริการการขนส่งทางถนนแทน

จากปัญหาที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีรถไฟหัวลำโพงเพื่อเป็นประโยชน์ใน การปรับปรุงพัฒนาการขนส่งสินค้าด้วยรถไฟให้ดีขึ้น ทำให้มองเห็นสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากภายใน และภายนอก องค์กรที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า และเป็น แนวทางให้ผู้ประกอบการหันมาให้ความสนใจในการขนส่งสินค้าทางรถไฟมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่ง ประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ และประชาชนที่มาใช้บริการด้านการขนส่ง สินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนขนาดของประชากรที่แน่นอน

1.2 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ และประชาชนที่มาใช้บริการด้านการขนส่ง สินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทยโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ W.G.cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้จำนวนขนาดตัวอย่าง จำนวน 323 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเนื้อหาแบบสอบถามเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น สถานภาพ ผู้ใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพการสมรสระดับการศึกษาอาชีพโดยข้อความจะมีลักษณะปลายปิดให้เลือก มีคำถาม ทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้แก่ ด้านนโยบายและแผนการพัฒนาด้านภาพลักษณ์ขององค์กรด้านความปลอดภัยด้านสภาพของรางรถไฟและเส้นทางรถไฟด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยข้อคำถามจะมีลักษณะปลายปิดให้เลือก มีคำถามทั้งหมด 37 ข้อโดยใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ซึ่งจะมีข้อคำถามที่ใช้วัด 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทยโดยข้อคำถามจะมีลักษณะปลายปิดให้เลือกมีจำนวน 13 ข้อโดยใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ซึ่งจะมีข้อคำถามที่ใช้วัด 5 ระดับ (Rating Scale)

หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกข้อ แล้วนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามไปทดลอง (try out) จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.977

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวนและร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลเชิงคุณภาพในลักษณะต่างๆ เพื่อสรุปลักษณะทั่วไปของตัวอย่างที่ศึกษา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อพิจารณาอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้แก่ ด้านนโยบายและแผนการพัฒนา ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความปลอดภัย ด้านสภาพเส้นทางให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ผลการวิจัย

1. สรุปผลค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทยจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

หัวข้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านนโยบายและแผนการพัฒนา	3.58	0.531	มาก
ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	3.49	0.644	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.52	0.562	มาก
ด้านสภาพเส้นทางให้บริการ	3.55	0.600	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.42	0.614	ปานกลาง

จากตารางพบว่า อิทธิพลที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทยมากที่สุดได้แก่ด้านนโยบายและแผนการพัฒนา ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือด้านสภาพเส้นทาง การให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$) และน้อยที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.42$)

2. สรุปผล ตารางค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายข้อดังนี้

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1. การรถไฟแห่งประเทศไทยมีการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.47	0.717	ปานกลาง
2. การรถไฟแห่งประเทศไทยมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของผู้สินค้าที่สถานี และลานขนถ่ายสินค้า	3.48	0.822	ปานกลาง
3. การรถไฟแห่งประเทศไทยมีความปลอดภัยในพื้นที่สาธารณะให้กับผู้ใช้บริการบริเวณสถานีรถไฟ และขบวนรถไฟ	3.57	0.807	มาก
4. การรถไฟแห่งประเทศไทยมีการรับประกันความล่าช้าในการขนส่งสินค้า	3.36	0.689	ปานกลาง
5. การรถไฟแห่งประเทศไทยมีเทคโนโลยี และระบบติดตามการขนส่งสินค้าที่ทันสมัย มาช่วยสนับสนุนในด้านการขนส่ง	3.64	0.835	มาก
6. การเดินรถไฟเป็นไปตามตารางการเดินทางที่กำหนดไว้ โดยใช้ระบบวงจรบริหารงานมีคุณภาพ	3.42	0.843	ปานกลาง
7. การรถไฟแห่งประเทศไทยมีความตรงต่อเวลาในการออกขบวนรถไฟ และมีความเหมาะสมของระยะทางกับเวลาที่ใช้ในการเดินทาง	3.40	0.765	ปานกลาง
8. การรถไฟแห่งประเทศไทยมีการแจ้งบอกเวลาการเดินทางของขบวนรถไฟในแต่ละเที่ยวที่ชัดเจน	3.55	0.783	มาก
9. การรถไฟแห่งประเทศไทยมีอุปกรณ์ และเครื่องมือ ที่พร้อมสำหรับการการยก และขนถ่ายสินค้า	3.42	0.795	ปานกลาง
10. การรถไฟแห่งประเทศไทยมีพื้นที่สำหรับขนถ่ายสินค้าที่เหมาะสมและเพียงพอกับการจัดวางสินค้าก่อนการขนส่ง	3.44	0.795	ปานกลาง
11. การรถไฟแห่งประเทศไทยมีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ที่บอกจุดบริการเหมาะสม	3.62	0.789	มาก
12. พนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ เรียบร้อย และมีการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่	3.51	0.859	มาก

สินค้าทางรถไฟนั้น โดยผลลัพธ์จากการกำหนดปัจจัย และการจัดกลุ่มปัจจัยนั้นสามารถนำไปกำหนดเป็นตัวชี้วัด และสร้างเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินศักยภาพการขนส่งสินค้าทางรถไฟต่อไปได้

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัยพบว่า การให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษา อิทธิพลที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีรถไฟหัวลำโพง ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. ด้านนโยบายและแผนการพัฒนารถไฟแห่งประเทศไทยต้องมีการจัดทำนโยบายขององค์กรให้เห็นได้ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร ต้องมีพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะด้านเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคตและจะต้องมีการวางแผนลดต้นทุนในการให้บริการการขนส่งเพื่อให้อัตราค่าโดยสารลดลงและเหมาะสมกับระยะทางมากยิ่งขึ้น

2. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กรการรถไฟแห่งประเทศไทยต้องกำหนดนโยบายในการส่งเสริมการเดินทางและการขนส่งสินค้าด้วยระบบรถไฟที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางและการบูรณาการในการขนส่งต่างรูปแบบต้องส่งเสริมให้มีการใช้ระบบรางมากขึ้นและปริมาณผลการดำเนินงานของรถไฟแห่งประเทศไทยควรส่งเสริมสนับสนุนให้พัฒนาการบริหารทางองค์กรและให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาพลักษณ์และบุคลากรขององค์กรการรถไฟแห่งประเทศไทย ส่งผลให้การรถไฟแห่งประเทศไทยสามารถเพิ่มขีดความสามารถให้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านความปลอดภัยการรถไฟแห่งประเทศไทยควรมีการปรับปรุงและพัฒนาความปลอดภัยด้านการขนส่งให้มากขึ้น เช่น มีการส่งมอบสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้องตามมาตรฐานความปลอดภัย และป้องกันอันตรายที่จะเกิดต่อชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ มีการปฏิบัติงานตามมาตรการป้องกันอุบัติเหตุรถโบกี้บรรทุกสินค้าขณะทำการขนส่ง ติดตามการขนส่งและตรวจสอบการเคลื่อนย้ายของสินค้า

4. ด้านสภาพเส้นทางให้บริการการรถไฟแห่งประเทศไทยควรมีการพัฒนาโครงข่ายรถไฟระหว่างเมือง มีการพัฒนาโครงข่ายขนส่งสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาจราจรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในด้านการให้บริการ และการขนส่ง เชื่อมโยงฐานการผลิตที่สำคัญของประเทศ และเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการรถไฟแห่งประเทศไทยในเรื่องของการขนส่งต้องมีความรวดเร็วและปลอดภัย ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อการขนส่งสินค้า อุปกรณ์การขนย้ายสินค้า ต้องมีความแข็งแรงต่อการรับน้ำหนักของสินค้า สถานที่บริเวณรอบๆและในสถานีควรมีแสงสว่างเพียงพอเพื่อให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นในเวลากลางคืน เพื่อให้ได้มาตรฐานในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก ทางรถไฟแห่งประเทศไทยควรจะต้องให้ความสนใจในเรื่องนี้ เพื่อสร้างความไว้วางใจ และเกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. สอบถามความคาดหวังและบริการของผู้ที่มาใช้บริการในการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อตอบสนองความต้องการสำหรับผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการขนส่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย

2. สอบถามความคิดเห็นของผู้ที่มาใช้บริการในการขนส่งสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อตอบสนองความต้องการสำหรับการขนส่งสินค้า

3. ควรมีการวิจัยอย่างต่อเนื่องในด้านการขนส่งและการบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

ทงศักดิ์ สุทธิรักษ์.(2559). ประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟ. สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานคณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิติเดช คุณาทองสัมฤทธิ์ และวรพจน์ มีถม.(2555). การกำหนดปัจจัยในการประเมินศักยภาพเส้นทางการขนส่งสินค้าทางรถไฟ. หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.