สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		ก
บทคัดย่อภาษาไทย		ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		ง
สารบัญเรื่อง		ฉ
สารบัญตาราง		ช
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์	3
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2	หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
	แนวคิดทัศนคติ	4
	แนวคิดความพึงพอใจ	5
	แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ	6
	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการศึกษา	10
	ขอบเขตการศึกษา	10
	นิยามศัพท์	10
	วิธีการศึกษา	11
	ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	14
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการโดยสารของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
	ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและปัญหาในการใช้บริการโดยสาร	23

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ 85
สรุปผลการศึกษา 85
อภิปรายผล 87
ข้อค้นพบ 89
ข้อเสนอแนะ 90

บรรณานุกรม 93

ภาคผนวก ก 94
แบบสอบถาม 95

ภาคผนวก ข 100
ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้ 101

ประวัติผู้เขียน 165

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	17
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	18
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	19
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง	20
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย	21
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทขบวนรถที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด	22
ตารางที่ 9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานที่สถานี	23
ตารางที่ 10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความทันสมัยของสถานีรถไฟ	24
ตารางที่ 11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ	25
ตารางที่ 12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ	26
ตารางที่ 13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความพอเพียงของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ	27
ตารางที่ 14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ	28
ตารางที่ 15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับการให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ	29
ตารางที่ 16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับการบริการรถเข็นสัมภาระ	30

ตารางที่ 17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความเพียงพอของที่จอดรถ	31
ตารางที่ 18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความพอเพียงของร้านค้าสะดวกซื้อ	32
ตารางที่ 19	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านตัวสถานีรถไฟ	33
ตารางที่ 20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถเกี่ยวกับความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีเชียงใหม่ (17.25 น.)	34
ตารางที่ 21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถเกี่ยวกับความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีกรุงเทพฯ (19.40 น.)	35
ตารางที่ 22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถเกี่ยวกับความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีเชียงใหม่ (09.05 น.)	36
ตารางที่ 23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถเกี่ยวกับความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ (06.50 น.)	37
ตารางที่ 24	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ	38
ตารางที่ 25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตั๋วรถไฟเกี่ยวกับความชัดเจนของรายละเอียดในตั๋วรถไฟ	39
ตารางที่ 26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตั๋วรถไฟเกี่ยวกับความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ	40
ตารางที่ 27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตั๋วรถไฟเกี่ยวกับความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย	41
ตารางที่ 28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตั๋วรถไฟเกี่ยวกับความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง)	42
ตารางที่ 29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตั๋วรถไฟเกี่ยวกับความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน)	43

ตารางที่ 30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตั๋วรถไฟเกี่ยวกับการบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว	44
ตารางที่ 31	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านตั๋วรถไฟ	45
ตารางที่ 32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟเกี่ยวกับความตรงต่อเวลาของขบวนรถที่ออกจากสถานี	46
ตารางที่ 33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟเกี่ยวกับความตรงต่อเวลาของขบวนรถเมื่อถึงสถานีที่หมาย	47
ตารางที่ 34	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ	48
ตารางที่ 35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟโดยสารเกี่ยวกับสภาพตัวรถไฟโดยสาร	49
ตารางที่ 36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟโดยสารเกี่ยวกับความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร	50
ตารางที่ 37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟโดยสารเกี่ยวกับความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร	51
ตารางที่ 38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟโดยสารเกี่ยวกับความพอเพียงของน้ำที่ใช้ในรถไฟ	52
ตารางที่ 39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟโดยสารเกี่ยวกับความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน	53
ตารางที่ 40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟโดยสารเกี่ยวกับระบบปรับอากาศ	54
ตารางที่ 41	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านตัวรถไฟโดยสาร	55
ตารางที่ 42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถเสบียงเกี่ยวกับความสุภาพของบริกร	56
ตารางที่ 43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถเสบียงเกี่ยวกับความสะอาดในการแต่งกายของบริกร	57

ตารางที่ 44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถเสบียงเกี่ยวกับรสชาติของอาหาร	58
ตารางที่ 45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถเสบียงเกี่ยวกับราคาอาหารและเครื่องดื่ม	59
ตารางที่ 46	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านตัวรถเสบียง	60
ตารางที่ 47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อหน้าที่	61
ตารางที่ 48	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ	62
ตารางที่ 49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟเกี่ยวกับความสุภาพในการแต่งกาย	63
ตารางที่ 50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟเกี่ยวกับความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา	64
ตารางที่ 51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟเกี่ยวกับความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร	65
ตารางที่ 52	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟ	66
ตารางที่ 53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานี	67
ตารางที่ 54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง	68
ตารางที่ 55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ	69
ตารางที่ 56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟเกี่ยวกับความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา	70

ตารางที่ 57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟเกี่ยวกับความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร	71
ตารางที่ 58	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟ	72
ตารางที่ 59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดด้านการโฆษณาของการรถไฟแห่งประเทศไทย	73
ตารางที่ 60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดด้านการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย	74
ตารางที่ 61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดด้านการขายโดยพนักงานขายของการรถไฟแห่งประเทศไทย	75
ตารางที่ 62	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดด้านการส่งเสริมการขายของการรถไฟแห่งประเทศไทย	76
ตารางที่ 63	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทย	77
ตารางที่ 64	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและบริการที่ได้รับจากการถไฟแห่งประเทศไทย	78
ตารางที่ 65	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและบริการที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทย	79
ตารางที่ 66	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย	80