

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือกรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพิงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและปัญหาของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากใช้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือรถด่วนพิเศษนครพิงค์

การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามในการสอบถามผู้ใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือจำนวน 200 ราย โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการโดยสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและปัญหาในการใช้บริการโดยสาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 – ตารางที่ 5)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 79 | 39.5 |
| หญิง | 121 | 60.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.5 ส่วนเพศชายมีจำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|-------|--------|
| 15 – 24 ปี | 34 | 17.0 |
| 25 – 34 ปี | 65 | 32.5 |
| 35 – 44 ปี | 50 | 25.0 |
| 45 – 54 ปี | 29 | 14.5 |
| 55 ปีขึ้นไป | 22 | 11.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีมากที่สุดคือ อายุ 25 – 34 ปี มีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ อายุ 35 – 44 ปี มีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุ 15 – 24 ปี มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 อายุ 45 – 54 ปี มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.5 และ อายุ 55 ปีขึ้นไปมีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| นักเรียน นิสิต นักศึกษา | 27 | 13.5 |
| รับราชการ รัฐวิสาหกิจ | 75 | 37.5 |
| พนักงานธุรกิจเอกชน | 54 | 27.0 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 38 | 19.0 |
| ถูกจ้างหรือรับจ้าง | 2 | 1.0 |
| ไม่ได้ทำงานหรือปลดเกษียณ | 4 | 2.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดคือ อาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ พนักงานธุรกิจเอกชนมีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 27 ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 นักเรียน นิสิต นักศึกษาจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอื่น ๆ อีกจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3 ซึ่งมีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือรับจ้าง และไม่ได้ทำงานหรือปลดเกษียณ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 1 | 0.5 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. | 14 | 7.0 |
| อนุปริญญา หรือ ปวส. | 16 | 8.0 |
| ปริญญาตรี | 126 | 63.0 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 43 | 21.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.5 อนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 และมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| รายได้ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| 1,000 – 5,000 บาท | 19 | 9.5 |
| 5,001 – 10,000 บาท | 33 | 16.5 |
| 10,001 – 20,000 บาท | 81 | 40.5 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 32 | 16.0 |
| 30,001 บาทขึ้นไป | 35 | 17.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดคือ มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปมีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5 มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาทมีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.5 มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทมีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการโดยสารของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 6 – ตารางที่ 8)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง

| วัตถุประสงค์ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากการท่องเที่ยว | 31 | 15.5 |
| เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากเยี่ยมญาติ | 32 | 16.0 |
| เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากทำงาน | 81 | 40.5 |
| เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากทำธุระส่วนตัว | 42 | 21.0 |
| เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากเรียนหนังสือ | 14 | 7.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า วัตถุประสงค์ในการเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดคือ เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากการทำงาน มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากทำธุระส่วนตัว มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากเยี่ยมญาติ มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากการท่องเที่ยว มีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 และเพื่อเดินทางไปหรือกลับจากเรียนหนังสือ มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้
บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย

| เหตุผล | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง | 170 | 85.0 |
| สะดวกสบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น | 103 | 51.5 |
| ราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น | 59 | 29.5 |
| มีความปลอดภัยจากการโจรกรรมทรัพย์สิน | 25 | 12.5 |
| สามารถหาซื้ออาหารและเครื่องดื่มมาบริโภคในขณะที่เดินทางได้สะดวก | 32 | 16.0 |

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางพบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยมากที่สุดคือ มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง มีจำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมาคือ สะดวกสบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่นจำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.5 ราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่นจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.5 สามารถหาซื้ออาหารและเครื่องดื่มมาบริโภคในขณะที่เดินทางได้สะดวกจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีความปลอดภัยจากการโจรกรรมทรัพย์สินในรถไฟจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทขบวนรถที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด

| ประเภทขบวนรถ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| รถธรรมดา | 6 | 3.0 |
| รถเร็ว | 4 | 2.0 |
| รถด่วนพิเศษ | 28 | 14.0 |
| รถด่วนพิเศษนครพิงค์ | 160 | 80.0 |
| รถด่วนพิเศษสปริงเตอร์ | 2 | 1.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ประเภทขบวนรถที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดส่วนใหญ่คือ รถด่วนพิเศษนครพิงค์จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ รถด่วนพิเศษจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 รถธรรมดาจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 รถเร็วจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 และรถด่วนพิเศษสปริงเตอร์จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือรถด่วนนครพิงค์ (ตารางที่ 9 – ตารางที่ 66)

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการด้านตัวสถานี (ตารางที่ 9 – ตารางที่ 19)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานที่สถานี

| การให้บริการของพนักงานที่สถานี | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 2 | 1.0 |
| พอใจมาก | 46 | 23.4 |
| พอใจปานกลาง | 119 | 60.4 |
| ควรปรับปรุง | 25 | 12.7 |
| ควรปรับปรุงมาก | 5 | 2.5 |
| รวม | 197 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 ราย มีอยู่ 197 รายที่เคยใช้บริการพนักงานที่สถานี

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการพนักงานที่สถานีจำนวน 197 รายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานที่สถานีคือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.4 ควรปรับปรุงมีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.7 ควรปรับปรุงมากจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5 และพอใจมากที่สุดจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานี
เกี่ยวกับความทันสมัยของสถานีรถไฟ

| ความทันสมัยของสถานีรถไฟ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 2 | 1.0 |
| พอใจมาก | 36 | 18.0 |
| พอใจปานกลาง | 99 | 49.5 |
| ควรปรับปรุง | 56 | 28.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 7 | 3.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความทันสมัยของสถานีรถไฟคือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับควรปรับปรุงจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 พอใจมากจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 ควรปรับปรุงมากจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 และพอใจมากที่สุดจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ

| ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 4 | 2.0 |
| พอใจมาก | 35 | 17.5 |
| พอใจปานกลาง | 107 | 53.5 |
| ควรปรับปรุง | 46 | 23.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 8 | 4.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟคือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 พอดีมากจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5 ควรปรับปรุงมากจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และพอใจมากที่สุดจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัว
สถานี้เกี่ยวกับความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ

| ความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 2 | 1.1 |
| พอใจมาก | 29 | 15.4 |
| พอใจปานกลาง | 91 | 48.4 |
| ควรปรับปรุง | 52 | 27.7 |
| ควรปรับปรุงมาก | 14 | 7.4 |
| รวม | 188 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีอยู่ 188 รายที่เคยใช้
บริการโทรศัพท์สาธารณะในบริเวณสถานี้

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 188 รายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่
มีจำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นด้านตัวสถานี้เกี่ยวกับความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะคือ อยู่
ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน
52 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.7 พอใจมากมีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 ควรปรับปรุงมากมี
จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความพอใจเพียงของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ

| ความพอใจเพียงของที่นั่งพักคอยในสถานี | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 0 | 0.0 |
| พอใจมาก | 18 | 9.1 |
| พอใจปานกลาง | 124 | 62.3 |
| ควรปรับปรุง | 46 | 23.1 |
| ควรปรับปรุงมาก | 11 | 5.5 |
| รวม | 199 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถาม 199 รายที่เคยใช้บริการที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมด 199 รายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความพอใจเพียงของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟคือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.1 พอใจมากมีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.1 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัว
 สถานที่เกี่ยวกับความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ

| ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานี | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 0 | 0.0 |
| พอใจมาก | 6 | 3.5 |
| พอใจปานกลาง | 70 | 40.9 |
| ควรปรับปรุง | 66 | 38.6 |
| ควรปรับปรุงมาก | 29 | 17.0 |
| รวม | 171 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีอยู่ 171 รายที่เคยใช้
 บริการห้องสุขาในบริเวณสถานี

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 171 รายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่
 มีจำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานี
 รถไฟคือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.9 ควรปรับปรุงมีจำนวน
 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.6 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 และพอใจมากมี
 จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับการให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ

| การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานี | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 0 | 0.0 |
| พอใจมาก | 14 | 10.7 |
| พอใจปานกลาง | 78 | 59.5 |
| ควรปรับปรุง | 34 | 26.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 5 | 3.8 |
| รวม | 131 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟจำนวน 131 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 131 รายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับการให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟคืออยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 พอใจมากมีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.7 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัว
สถานีเกี่ยวกับการบริการรถเข็นสัมภาระ

| การบริการรถเข็นสัมภาระ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 2 | 1.2 |
| พอใจมาก | 34 | 19.9 |
| พอใจปานกลาง | 72 | 42.1 |
| ควรปรับปรุง | 48 | 28.1 |
| ควรปรับปรุงมาก | 15 | 8.8 |
| รวม | 171 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่
เคยใช้บริการรถเข็นสัมภาระในบริเวณสถานีรถไฟจำนวน 171 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 171 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
จำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับการบริการรถเข็นสัมภาระคือ อยู่ในระดับพอ
ใจปานกลาง มีจำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 48 ราย คิด
เป็นร้อยละ 28.1 พอใจมากมีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.9 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 15 ราย
คิดเป็นร้อยละ 8.8 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัว
สถานีเกี่ยวกับความเพียงพอของที่จอดรถ

| ความเพียงพอของที่จอดรถ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 5 | 2.6 |
| พอใจมาก | 21 | 11.1 |
| พอใจปานกลาง | 95 | 50.3 |
| ควรปรับปรุง | 44 | 23.3 |
| ควรปรับปรุงมาก | 24 | 12.7 |
| รวม | 189 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่
เคยใช้บริการที่จอดรถในบริเวณสถานีจำนวน 189 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 189 รายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่
มีจำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความพอเพียงของที่จอดรถคือ อยู่ในระดับ
พอใจปานกลาง มีจำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 44 ราย
คิดเป็นร้อยละ 23.3 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.7 พอใจมากมีจำนวน 21
ราย คิดเป็นร้อยละ 11.1 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัว
 สถานีเกี่ยวกับความพอเพียงของร้านค้าสะดวกซื้อ

| ความพอเพียงของร้านค้าสะดวกซื้อ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 1 | 0.5 |
| พอใจมาก | 13 | 6.9 |
| พอใจปานกลาง | 111 | 59.0 |
| ควรปรับปรุง | 56 | 29.8 |
| ควรปรับปรุงมาก | 7 | 3.7 |
| รวม | 188 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคย
 ใช้บริการร้านค้าสะดวกซื้อในบริเวณสถานีจำนวน 188 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมด 188 รายนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
 มีความคิดเห็นด้านตัวสถานีเกี่ยวกับความพอเพียงของร้านค้าสะดวกซื้อในบริเวณสถานีรถไฟคือ
 อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมี
 จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.8 พอใจมากมีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.9 ควรปรับปรุง
 มากมีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.7 และ พอใจมากที่สุดมีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 19 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการ โดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านตัวสถานีรถไฟ (สรุปจากตารางที่ 9 – ตารางที่ 18)

| บริการด้านตัวสถานี | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล |
|--|-----------|----------------------|-------------|
| การให้บริการของพนักงานที่สถานี | 3.08 | 0.71 | พอใจปานกลาง |
| ความทันสมัยของสถานีรถไฟ | 2.85 | 0.79 | พอใจปานกลาง |
| ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ | 2.91 | 0.80 | พอใจปานกลาง |
| ความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ | 2.75 | 0.84 | พอใจปานกลาง |
| ความพอเพียงของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ | 2.75 | 0.69 | พอใจปานกลาง |
| ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ | 2.31 | 0.79 | ควรปรับปรุง |
| การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ | 2.77 | 0.69 | พอใจปานกลาง |
| บริการรถเข็นสัมภาระ | 2.77 | 0.91 | พอใจปานกลาง |
| ความพอเพียงของที่จอดรถ | 2.68 | 0.93 | พอใจปานกลาง |
| ความพอเพียงของร้านค้าสะดวกซื้อ | 2.71 | 0.67 | พอใจปานกลาง |
| รวม | 2.76 | 0.49 | พอใจปานกลาง |

จากตารางพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านตัวสถานีรถไฟ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

รายละเอียดในบริการต่าง ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีที่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ความทันสมัยของสถานีรถไฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 บริการรถเข็นสัมภาระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ความพอเพียงของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ความพอเพียงของที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 และความพอเพียงของร้านค้าสะดวกซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 และบริการด้านตัวสถานีที่อยู่ในระดับควรปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ
(ตารางที่ 20 - ตารางที่ 24)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถเกี่ยวกับความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีเชียงใหม่ (17.25 น.)

| ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีเชียงใหม่ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 10 | 5.0 |
| พอใจมาก | 51 | 25.5 |
| พอใจปานกลาง | 109 | 54.5 |
| ควรปรับปรุง | 25 | 12.5 |
| ควรปรับปรุงมาก | 5 | 2.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีเชียงใหม่ คือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ พอใจมากมีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 ควรปรับปรุงมีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 พอใจมากที่สุดมีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินทางเกี่ยวกับความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีกรุงเทพฯ (19.40 น.)

| ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีกรุงเทพฯ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 8 | 4.0 |
| พอใจมาก | 42 | 21.0 |
| พอใจปานกลาง | 112 | 56.0 |
| ควรปรับปรุง | 33 | 16.5 |
| ควรปรับปรุงมาก | 5 | 2.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีกรุงเทพฯ คือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ พอดีมากมีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 ควรปรับปรุงมีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.5 พอดีมากที่สุดมีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินทางเกี่ยวกับความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีเชียงใหม่ (09.05 น.)

| ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีเชียงใหม่ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 4 | 2.0 |
| พอใจมาก | 20 | 10.0 |
| พอใจปานกลาง | 75 | 37.5 |
| ควรปรับปรุง | 79 | 39.5 |
| ควรปรับปรุงมาก | 22 | 11.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีเชียงใหม่ คือ อยู่ในระดับควรปรับปรุง มีจำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ พอใจปานกลางมีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0 พอใจมากมีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทางเกี่ยวกับความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ (06.50 น.)

| ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 14 | 7.0 |
| พอใจมาก | 39 | 19.5 |
| พอใจปานกลาง | 107 | 53.5 |
| ควรปรับปรุง | 28 | 14.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 12 | 6.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ คือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ พอใจมากมีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 ควรปรับปรุงมีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 พอใจมากที่สุดจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 24 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการ โดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ด้านความเหมาะสมในการ จัดตารางเวลาเดินรถ (สรุปจากตารางที่ 20 - ตารางที่ 23)

| บริการด้านความเหมาะสม ในการจัดตารางเวลาเดินรถ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปลผล |
|--|-----------|--------------------------|-------------|
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานี เชียงใหม่ (17.25 น.) | 3.18 | 0.81 | พอใจปานกลาง |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานี กรุงเทพฯ (19.40 น.) | 3.08 | 0.80 | พอใจปานกลาง |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานี เชียงใหม่ (9.05 น.) | 2.53 | 0.89 | พอใจปานกลาง |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานี กรุงเทพฯ (6.50 น.) | 3.08 | 0.92 | พอใจปานกลาง |
| รวม | 2.96 | 0.65 | พอใจปานกลาง |

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นว่าทำให้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

หากพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีเชียงใหม่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีกรุงเทพฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีเชียงใหม่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการด้านตัวรถไฟ (ตารางที่ 25 – ตารางที่ 31)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟเกี่ยวกับความชัดเจนของรายละเอียดในตัวรถไฟ

| ความชัดเจนของรายละเอียดในตัวรถไฟ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 10 | 5.0 |
| พอใจมาก | 70 | 35.0 |
| พอใจปานกลาง | 102 | 51.0 |
| ควรปรับปรุง | 18 | 9.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 0 | 0.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความชัดเจนของรายละเอียดในตัวรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือพอใจมากมีจำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 ควรปรับปรุงมีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านคั้ว
รถไฟเกี่ยวกับความสะดวกในการหาซื้อและจองคั้วที่สถานีรถไฟ

| ความสะดวกในการหาซื้อและจองคั้วที่สถานี | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 6 | 3.0 |
| พอใจมาก | 57 | 28.8 |
| พอใจปานกลาง | 95 | 48.0 |
| ควรปรับปรุง | 33 | 16.7 |
| ควรปรับปรุงมาก | 7 | 3.5 |
| รวม | 198 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่
เคยใช้บริการหาซื้อและจองคั้วที่สถานีรถไฟจำนวน 198 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 198 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
จำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นว่ความสะดวกในการหาซื้อและจองคั้วที่สถานีรถไฟอยู่ในระดับพอ
ใจปานกลาง มีจำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ พอใจมากมีจำนวน 57 ราย คิดเป็น
ร้อยละ 28.8 ควรปรับปรุงมีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 7 ราย
คิดเป็นร้อยละ 3.5 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัว
รถไฟเกี่ยวกับความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย

| ความสะดวกในการหาซื้อและ จองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 5 | 3.6 |
| พอใจมาก | 23 | 16.4 |
| พอใจปานกลาง | 71 | 50.7 |
| ควรปรับปรุง | 37 | 26.4 |
| ควรปรับปรุงมาก | 4 | 2.9 |
| รวม | 140 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่
เคยใช้บริการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่ายจำนวน 140 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 140 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน
ใหญ่มีความคิดเห็นว่าความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่ายอยู่ในระดับพอใจ
ปานกลาง มีจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 37 ราย คิดเป็น
ร้อยละ 26.4 พอใจมากมีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.4 พอใจมากที่สุดมีจำนวน 5 ราย คิดเป็น
ร้อยละ 3.6 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัว
รถไฟเกี่ยวกับความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง)

| ความเหมาะสมของค่าโดยสาร รถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 4 | 2.0 |
| พอใจมาก | 23 | 11.5 |
| พอใจปานกลาง | 126 | 63.0 |
| ควรปรับปรุง | 38 | 19.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 9 | 4.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 พอใจมากมีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.5 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัว
รถไฟเกี่ยวกับความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน)

| ความเหมาะสมของค่าโดยสาร รถนอนชั้น 2 (เตียงบน) | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 4 | 2.0 |
| พอใจมาก | 23 | 11.5 |
| พอใจปานกลาง | 116 | 58.0 |
| ควรปรับปรุง | 49 | 24.5 |
| ควรปรับปรุงมาก | 8 | 4.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.5 พพอใจมากมีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.5 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัว
รถไฟเกี่ยวกับการบริการคืนหรือเปลี่ยนตัว

| การบริการคืนหรือเปลี่ยนตัว | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 3 | 1.8 |
| พอใจมาก | 8 | 4.7 |
| พอใจปานกลาง | 51 | 30.2 |
| ควรปรับปรุง | 77 | 45.6 |
| ควรปรับปรุงมาก | 30 | 17.8 |
| รวม | 169 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่
เคยใช้บริการคืนหรือเปลี่ยนตัวจำนวน 169 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 169 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
จำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นว่าการบริการคืนหรือเปลี่ยนตัวอยู่ในระดับควรปรับปรุง มีจำนวน
77 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ พอใจปานกลางมีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.2 ควร
ปรับปรุงมากมีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.8 พอใจมากมีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7
และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 31 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านตัวรถไฟ (สรุปจากตารางที่ 25 - ตารางที่ 30)

| บริการด้านตัวรถไฟ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล |
|--|-----------|----------------------|-------------|
| ความชัดเจนของรายละเอียดในตัวรถไฟ | 3.36 | 0.72 | พอใจปานกลาง |
| ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ | 3.11 | 0.84 | พอใจปานกลาง |
| ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย | 2.91 | 0.83 | พอใจปานกลาง |
| ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) | 2.88 | 0.74 | พอใจปานกลาง |
| ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) | 2.83 | 0.76 | พอใจปานกลาง |
| การบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว | 2.27 | 0.87 | ควรปรับปรุง |
| รวม | 2.85 | 0.64 | พอใจปานกลาง |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านตัวรถไฟโดยรวมเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

หากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าจะอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในตัวรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่ายซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าจะอยู่ในระดับควรปรับปรุง ได้แก่ การบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถ (ตารางที่ 32-ตารางที่ 34)

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟเกี่ยวกับความตรงต่อเวลาของขบวนรถที่ออกจากสถานี

| ความตรงต่อเวลาของ ขบวนรถที่ออกจากสถานี | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 13 | 6.5 |
| พอใจมาก | 42 | 21.0 |
| พอใจปานกลาง | 97 | 48.5 |
| ควรปรับปรุง | 30 | 15.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 18 | 9.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตรงต่อเวลาของขบวนรถที่ออกจากสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ พพอใจมากมีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 ควรปรับปรุงมีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านความตรง
ต่อเวลาของขบวนรถไฟเกี่ยวกับความตรงต่อเวลาของขบวนรถเมื่อถึงสถานีที่หมาย

| ความตรงต่อเวลาของขบวน รถเมื่อถึงสถานีที่หมาย | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 2 | 1.0 |
| พอใจมาก | 9 | 4.5 |
| พอใจปานกลาง | 43 | 21.5 |
| ควรปรับปรุง | 85 | 42.5 |
| ควรปรับปรุงมาก | 61 | 30.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตรง
ต่อเวลาของขบวนรถเมื่อถึงสถานีที่หมายอยู่ในระดับควรปรับปรุง มีจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ
42.5 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.5 พอใจปานกลางมีจำนวน
43 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.5 พอใจมากมีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5 และพอใจมากที่สุดมี
จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 34 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ (สรุปจากตารางที่ 32 - ตารางที่ 33)

| บริการความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล |
|--|-----------|----------------------|-------------|
| ความตรงต่อเวลาของขบวนรถออกจากสถานี | 3.01 | 0.99 | พอใจปานกลาง |
| ความตรงต่อเวลาของขบวนรถถึงสถานีที่หมาย | 2.03 | 0.89 | ควรปรับปรุง |
| รวม | 2.31 | 0.80 | ควรปรับปรุง |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นว่าทำให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟอยู่ในระดับควรปรับปรุง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31

หากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าความตรงต่อเวลาของขบวนรถออกจากสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และความตรงต่อเวลาของขบวนรถถึงสถานีที่หมายอยู่ในระดับควรปรับปรุง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการด้านตัวรถไฟโดยสาร (ตารางที่ 35 – ตารางที่ 41)

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟโดยสารเกี่ยวกับสภาพตัวรถไฟโดยสาร

| สภาพตัวรถไฟโดยสาร | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 2 | 1.0 |
| พอใจมาก | 34 | 17.0 |
| พอใจปานกลาง | 115 | 57.5 |
| ควรปรับปรุง | 45 | 22.5 |
| ควรปรับปรุงมาก | 4 | 2.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสภาพตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 พอใจมากมีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟโดยสารเกี่ยวกับความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร

| ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 5 | 2.5 |
| พอใจมาก | 37 | 18.5 |
| พอใจปานกลาง | 101 | 50.5 |
| ควรปรับปรุง | 50 | 25.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 7 | 3.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 พอใจมากมีจำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟโดยสารเกี่ยวกับความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร

| ความสะอาดของห้อง สุขาในรถไฟโดยสาร | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 3 | 1.5 |
| พอใจมาก | 14 | 7.0 |
| พอใจปานกลาง | 76 | 38.2 |
| ควรปรับปรุง | 77 | 38.7 |
| ควรปรับปรุงมาก | 29 | 14.6 |
| รวม | 199 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการห้องสุขาในรถไฟโดยสารจำนวน 199 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 199 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นว่าความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสารอยู่ในระดับควรปรับปรุง มีจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ พอใจปานกลางมีจำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.2 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.6 พอใจมากมีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟ โดยสารเกี่ยวกับความพอเพียงของน้ำที่ใช้ในรถไฟ

| ความพอเพียงของน้ำที่ใช้ในรถไฟ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 3 | 1.5 |
| พอใจมาก | 18 | 9.0 |
| พอใจปานกลาง | 106 | 53.0 |
| ควรปรับปรุง | 58 | 29.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 15 | 7.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความพอเพียงของน้ำที่ใช้ในรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.0 พอใจมากมีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟ โดยสารเกี่ยวกับความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน

| ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 7 | 3.5 |
| พอใจมาก | 42 | 21.0 |
| พอใจปานกลาง | 121 | 60.5 |
| ควรปรับปรุง | 28 | 14.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 2 | 1.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอนอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ พอใจมากมีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 ควรปรับปรุงมีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 พอใจมากที่สุดมีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถไฟ โดยสารเกี่ยวกับระบบปรับอากาศ

| ระบบปรับอากาศ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 9 | 4.5 |
| พอใจมาก | 41 | 20.5 |
| พอใจปานกลาง | 127 | 63.5 |
| ควรปรับปรุง | 19 | 9.5 |
| ควรปรับปรุงมาก | 4 | 2.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าระบบปรับอากาศอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ พอใจมากมีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ควรปรับปรุงมีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 พอใจมากที่สุดมีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 41 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านตัวรถไฟโดยสาร (สรุปจากตารางที่ 35 – ตารางที่ 40)

| บริการด้านตัวรถไฟโดยสาร | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล |
|-------------------------------------|-----------|----------------------|-------------|
| สภาพตัวรถไฟโดยสาร | 2.93 | 0.72 | พอใจปานกลาง |
| ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร | 2.92 | 0.82 | พอใจปานกลาง |
| ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร | 2.42 | 0.88 | ควรปรับปรุง |
| ความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร | 2.68 | 0.80 | พอใจปานกลาง |
| ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน | 3.12 | 0.72 | พอใจปานกลาง |
| ระบบปรับอากาศ | 3.16 | 0.73 | พอใจปานกลาง |
| รวม | 2.87 | 0.64 | พอใจปานกลาง |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นว่า การให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

หากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ระบบปรับอากาศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 สภาพตัวรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการด้านตัวรถเสียบียง (ตารางที่ 42 – ตารางที่ 46)

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถเสียบียงเกี่ยวกับความสุภาพของบริการ

| ความสุภาพของบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 3 | 1.6 |
| พอใจมาก | 28 | 15.1 |
| พอใจปานกลาง | 125 | 67.2 |
| ควรปรับปรุง | 24 | 12.9 |
| ควรปรับปรุงมาก | 6 | 3.2 |
| รวม | 186 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการบริการของรถเสียบียงจำนวน 186 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 186 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความสุภาพของบริการอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมาคือ พพอใจมากมีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.1 ควรปรับปรุงมีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.9 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถ
เลียบงเกี่ยวกับความสะอาดในการแต่งกายของบริกร

| ความสะอาดในการ แต่งกายของบริกร | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 3 | 1.6 |
| พอใจมาก | 33 | 17.6 |
| พอใจปานกลาง | 129 | 69.0 |
| ควรปรับปรุง | 17 | 9.1 |
| ควรปรับปรุงมาก | 5 | 2.7 |
| รวม | 187 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่
เคยใช้บริการบริกรของรถเลียบงจำนวน 187 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 187 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน
ใหญ่มีความคิดเห็นว่าความสะอาดในการแต่งกายของบริกรอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน
129 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ พอใจมากมีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.6 ควรปรับ
ปรุงมีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.1 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 และ
พอใจมากที่สุดมีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถ
เสียบึงเกี่ยวกับรสชาติของอาหาร

| รสชาติของอาหาร | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 0 | 0.0 |
| พอใจมาก | 11 | 6.4 |
| พอใจปานกลาง | 65 | 38.0 |
| ควรปรับปรุง | 76 | 44.4 |
| ควรปรับปรุงมาก | 19 | 11.1 |
| รวม | 171 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่
เคยใช้บริการรับประทานอาหารของรถเสียบึงจำนวน 171 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 171 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
จำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นว่ารรสชาติของอาหารอยู่ในระดับควรปรับปรุง มีจำนวน 76 ราย คิด
เป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือ พอใจปานกลางมีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 ควรปรับปรุง
มากมีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.1 และพอใจมากมีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.4

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านตัวรถ
เสียบึ่งเกี่ยวกับราคาอาหารและเครื่องคัม

| ราคาอาหารและเครื่องคัม | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 0 | 0.0 |
| พอใจมาก | 4 | 2.2 |
| พอใจปานกลาง | 57 | 31.8 |
| ควรปรับปรุง | 78 | 43.6 |
| ควรปรับปรุงมาก | 40 | 22.3 |
| รวม | 179 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่
เคยใช้บริการอาหารและเครื่องคัมของรถเสียบึ่งจำนวน 179 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 179 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
จำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นว่าราคาอาหารและเครื่องคัมอยู่ในระดับควรปรับปรุง มีจำนวน 78
ราย คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ พอใจปานกลางมีจำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.8 ควร
ปรับปรุงมากมีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.3 และพอใจมากมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 46 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านตัวรถเสียบียง (สรุปจากตารางที่ 42 – ตารางที่ 45)

| บริการด้านตัวรถเสียบียง | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล |
|-------------------------------|-----------|----------------------|-------------|
| ความสุภาพของบริกร | 2.99 | 0.69 | พอใจปานกลาง |
| ความสะอาดในการแต่งกายของบริกร | 3.06 | 0.66 | พอใจปานกลาง |
| รสชาติของอาหาร | 2.40 | 0.77 | ควรปรับปรุง |
| ราคาอาหารและเครื่องดื่ม | 2.14 | 0.78 | ควรปรับปรุง |
| รวม | 2.52 | 0.62 | พอใจปานกลาง |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นว่าการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านตัวรถเสียบียงอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52

ในรายละเอียดจะพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดในการแต่งกายของบริกร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และความสุภาพของบริกร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับควรปรับปรุง ได้แก่ รสชาติของอาหาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 และราคาอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริกรด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟ
(ตารางที่ 47 – ตารางที่ 52)

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟเกี่ยวกับความรับผิดชอบหน้าที่

| ความรับผิดชอบหน้าที่ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 1 | 0.5 |
| พอใจมาก | 48 | 24.0 |
| พอใจปานกลาง | 136 | 68.0 |
| ควรปรับปรุง | 13 | 6.5 |
| ควรปรับปรุงมาก | 2 | 1.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟเกี่ยวกับความรับผิดชอบหน้าที่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาคือ พพอใจมากมีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 ควรปรับปรุงมีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ

| ความรวดเร็วในการให้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 1 | 0.5 |
| พอใจมาก | 35 | 17.5 |
| พอใจปานกลาง | 128 | 64.0 |
| ควรปรับปรุง | 30 | 15.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 6 | 3.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ พพอใจมากมีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5 ควรปรับปรุงมีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟเกี่ยวกับความสุภาพในการแต่งกาย

| ความสุภาพในการแต่งกาย | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 2 | 1.0 |
| พอใจมาก | 47 | 23.5 |
| พอใจปานกลาง | 138 | 69.0 |
| ควรปรับปรุง | 12 | 6.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 1 | 0.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความสุภาพในการแต่งกายของพนักงานบนรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ พพอใจมากมีจำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.5 ควรปรับปรุงมีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 พพอใจมากที่สุดมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟเกี่ยวกับความสุภาพเรียบร้อยในการพุดจา

| ความสุภาพเรียบร้อย ในการพุดจา | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 4 | 2.0 |
| พอใจมาก | 42 | 21.0 |
| พอใจปานกลาง | 127 | 63.5 |
| ควรปรับปรุง | 25 | 12.5 |
| ควรปรับปรุงมาก | 2 | 1.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความสุภาพเรียบร้อยในการพุดจาของพนักงานบนรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ พอดีมากมีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 ควรปรับปรุงมีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 พอดีมากที่สุดมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟเกี่ยวกับความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

| ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 7 | 3.5 |
| พอใจมาก | 44 | 22.0 |
| พอใจปานกลาง | 118 | 59.0 |
| ควรปรับปรุง | 27 | 13.5 |
| ควรปรับปรุงมาก | 4 | 2.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการของพนักงานบนรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ พอใจมากมีจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 ควรปรับปรุงมีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.5 พอใจมากที่สุดมีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 52 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟ (สรุปจากตารางที่ 47 - ตารางที่ 51)

| บริการด้านการปฏิบัติงาน ของพนักงานบนรถไฟ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปลผล |
|---|-----------|--------------------------|-------------|
| ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ | 3.17 | 0.58 | พอใจปานกลาง |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ | 2.98 | 0.68 | พอใจปานกลาง |
| ความสุภาพในการแต่งกาย | 3.19 | 0.57 | พอใจปานกลาง |
| ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา | 3.11 | 0.67 | พอใจปานกลาง |
| ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ | 3.12 | 0.75 | พอใจปานกลาง |
| รวม | 3.14 | 0.61 | พอใจปานกลาง |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นว่า การให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ในรายละเอียดจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าบริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง อันได้แก่ ความสุภาพในการแต่งกาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงานบนรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และ ความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟ
(ตารางที่ 53 - ตาราง ที่ 58)

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานี

| การรักษาความปลอดภัย ในบริเวณสถานี | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 0 | 0.0 |
| พอใจมาก | 26 | 13.0 |
| พอใจปานกลาง | 128 | 64.0 |
| ควรปรับปรุง | 40 | 20.0 |
| ควรปรับปรุงมาก | 6 | 3.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีของตำรวจรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 พอใจมากมีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง

| การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 1 | 0.5 |
| พอใจมาก | 31 | 15.5 |
| พอใจปานกลาง | 125 | 62.5 |
| ควรปรับปรุง | 39 | 19.5 |
| ควรปรับปรุงมาก | 4 | 2.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการรักษาความปลอดภัยในการเดินทางของตำรวจรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 พอใจมากมีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟเกี่ยวกับความเร็วในการให้บริการ

| ความเร็วในการให้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 0 | 0.0 |
| พอใจมาก | 27 | 15.4 |
| พอใจปานกลาง | 103 | 58.9 |
| ควรปรับปรุง | 37 | 21.1 |
| ควรปรับปรุงมาก | 8 | 4.6 |
| รวม | 175 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการตำรวจรถไฟจำนวน 175 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 175 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงมีจำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.1 พอใจมากมีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 และควรปรับปรุงมากมีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.6

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟเกี่ยวกับความสุภาพเรียบร้อยในการพุดจา

| ความสุภาพเรียบร้อย ในการพุดจา | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 2 | 1.1 |
| พอใจมาก | 34 | 19.0 |
| พอใจปานกลาง | 118 | 65.9 |
| ควรปรับปรุง | 21 | 11.7 |
| ควรปรับปรุงมาก | 4 | 2.2 |
| รวม | 179 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการตำรวจรถไฟจำนวน 179 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 179 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความสุภาพเรียบร้อยในการพุดจาของตำรวจรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ พอใจมากมีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 ควรปรับปรุงมีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟเกี่ยวกับความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

| ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| พอใจมากที่สุด | 5 | 2.8 |
| พอใจมาก | 29 | 16.2 |
| พอใจปานกลาง | 117 | 65.4 |
| ควรปรับปรุง | 23 | 12.8 |
| ควรปรับปรุงมาก | 5 | 2.8 |
| รวม | 179 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการตำรวจรถไฟในด้านความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้ใช้บริการจำนวน 179 ราย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดจำนวน 179 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้ใช้บริการอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีจำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมาคือ พอใจมากมีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.2 ควรปรับปรุงมีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.8 ควรปรับปรุงมากมีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8 และพอใจมากที่สุดมีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 58 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถไฟฟ้า (สรุปจากตารางที่ 53 - ตารางที่ 57)

| บริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถไฟฟ้า | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล |
|--|-----------|----------------------|-------------|
| การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานี | 2.87 | 0.66 | พอใจปานกลาง |
| การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง | 2.93 | 0.67 | พอใจปานกลาง |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ | 2.85 | 0.73 | พอใจปานกลาง |
| ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา | 3.05 | 0.66 | พอใจปานกลาง |
| ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ | 3.03 | 0.72 | พอใจปานกลาง |
| รวม | 2.98 | 0.63 | พอใจปานกลาง |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นว่าการให้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถไฟฟ้าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

ในรายละเอียดจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และ ความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทย
(ตารางที่ 59 – ตารางที่ 63)

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดด้านการโฆษณาของการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การโฆษณา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-------|--------|
| มากที่สุด | 4 | 2.0 |
| มาก | 11 | 5.5 |
| ปานกลาง | 121 | 60.5 |
| น้อย | 27 | 13.5 |
| น้อยที่สุด | 37 | 18.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยมีการส่งเสริมการตลาดด้านการโฆษณาอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ น้อยที่สุดมีจำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5 น้อยมีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.5 มากมีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 และมากที่สุดมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดด้านกรให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การให้ข่าวและ การประชาสัมพันธ์ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|--------|
| มากที่สุด | 3 | 1.5 |
| มาก | 15 | 7.5 |
| ปานกลาง | 106 | 53.0 |
| น้อย | 39 | 19.5 |
| น้อยที่สุด | 37 | 18.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยมีการส่งเสริมการตลาดด้านกรให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ น้อยมีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 น้อยที่สุดมีจำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5 มากมีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมากที่สุดมีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดด้านการขายโดยพนักงานขายของการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การขายโดยพนักงานขาย | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| มากที่สุด | 6 | 3.0 |
| มาก | 32 | 16.0 |
| ปานกลาง | 103 | 51.5 |
| น้อย | 34 | 17.0 |
| น้อยที่สุด | 25 | 12.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยมีการส่งเสริมการตลาดด้านการขายโดยพนักงานขายอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ น้อยมีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 มากมีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 น้อยที่สุดมีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมากที่สุดมีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดด้านการส่งเสริมการขายของการรถไฟแห่งประเทศไทย

| การส่งเสริมการขาย | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|-------|--------|
| มากที่สุด | 14 | 7.0 |
| มาก | 15 | 7.5 |
| ปานกลาง | 96 | 48.0 |
| น้อย | 44 | 22.0 |
| น้อยที่สุด | 31 | 15.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยมีการส่งเสริมการตลาดด้านการส่งเสริมการขายอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ น้อยมีจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 น้อยที่สุดมีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 มากมีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมากที่สุดมีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 63 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทย (สรุปจากตารางที่ 59 – ตารางที่ 62)

| การส่งเสริมการตลาด | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล |
|--|-----------|----------------------|---------|
| • การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งตีพิมพ์ เป็นต้น | 2.59 | 0.92 | ปานกลาง |
| • การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานประจำปี เอกสารเผยแพร่ สุนทรพจน์ เป็นต้น | 2.54 | 0.93 | ปานกลาง |
| • การขายโดยพนักงานขาย เช่น พนักงานขายตัว ตัวแทนจำหน่ายตัว เป็นต้น | 2.80 | 0.96 | ปานกลาง |
| • การส่งเสริมการขาย เช่น การลดค่าโดยสาร การคืนเงิน เป็นต้น | 2.69 | 1.05 | ปานกลาง |
| รวม | 2.62 | 0.84 | ปานกลาง |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นว่า การรถไฟแห่งประเทศไทยมีการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62

รายละเอียดจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยมีการส่งเสริมการตลาดในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ การขายโดยพนักงานขายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 การส่งเสริมการขายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 การโฆษณามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความคาดหวังและบริการที่ได้รับ (ตารางที่ 64 – ตารางที่ 65)

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและบริการที่ได้รับจากการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

| บริการตรงกับความคาดหวัง | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| มากที่สุด | 5 | 2.5 |
| มาก | 107 | 53.5 |
| ปานกลาง | 74 | 37.0 |
| น้อย | 6 | 3.0 |
| น้อยที่สุด | 8 | 4.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับบริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยเป็นไปตามความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ ปานกลางมีจำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 น้อยที่สุดมีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 น้อยมีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 และมากที่สุดมีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 65 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและบริการที่ได้รับ
จากการรถไฟแห่งประเทศไทย (สรุปจากตารางที่ 64)

| ความคิดเห็น | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปลผล |
|---|-----------|--------------------------|---------|
| บริการที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวัง | 3.48 | 0.78 | ปานกลาง |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

| ภาพลักษณ์ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| ปลอดภัย | 162 | 81.0 |
| สะดวกสบาย | 121 | 60.5 |
| ลำช้าเสมอ | 102 | 51.0 |
| ประหยัด | 61 | 30.5 |
| เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน | 40 | 20.0 |
| สะอาด | 30 | 15.0 |
| ประทับใจในบริการ | 24 | 12.0 |
| ตรงเวลา | 16 | 8.0 |
| ทันสมัย | 12 | 6.0 |

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดมีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย คือ ปลอดภัย มีจำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ สะดวกสบายมีจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.5 ลำช้าเสมอมีจำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.0 ประหยัดมีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.5 เป็นที่ไว้วางใจของประชาชนมีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 สะอาดมีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 ประทับใจในบริการมีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตรงเวลามีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 และทันสมัยมีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

ปัญหาการใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการค่อบริการ โดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่าผู้ให้บริการ ได้รับปัญหาจากการใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนี้

| ปัญหา | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1. ด้านตัวสถานีรถไฟ | | |
| - การเก็บค่าจอดรถ | 10 | 5.0 |
| - บริการรถเข็นสัมภาระมีจำนวนน้อยเกินไป และ ไม่มีพนักงานให้บริการทำให้ผู้ให้บริการที่มีสัมภาระจำนวนมากไม่ได้รับความสะดวก | 4 | 2.0 |
| - บริเวณที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟมีควันจากรถไฟเป็นจำนวนมาก ซึ่งก่อให้เกิดมลภาวะในบริเวณนั้นทำให้เป็นอันตรายต่อผู้ที่มาใช้บริการรวมทั้งพนักงานด้วย | 2 | 1.0 |
| - สถานีระหว่างทาง ไม่ค่อยสะดวกสบาย เช่น มีที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ สาธารณูปโภค ไม่เพียงพอ ความสะอาดและแสงสว่าง ไม่เพียงพอ | 4 | 2.0 |
| 2. ด้านความเหมาะสมในการจัดการขบวนรถ | | |
| - ระยะเวลาการจอดของขบวนรถไฟในแต่ละสถานีน้อยเกินไป ทำให้ผู้ให้บริการบางคนขึ้นรถไฟไม่ทัน หรือบางครั้งก็รีบจนกระทั่งเกิดอุบัติเหตุ | 2 | 1.0 |
| - ตารางเวลาเดินรถ ไม่เหมาะสม เช่น ขบวนรถออกจากสถานีเชียงใหม่เวลา 17.25 น. นั้น ไม่เหมาะสมสำหรับคนทำงาน ทำให้วันทำงานไม่สามารถใช้บริการได้เพราะมาใช้บริการไม่ทันเวลา และขบวนรถถึงเชียงใหม่เวลา 9.05 น. ทำให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการแต่ก็ไม่สามารถใช้บริการได้เพราะจะทำให้ไปทำงานตอนเช้าหรือไปทำธุระในตอนเช้าไม่ทัน | 4 | 2.0 |
| 3. ด้านตั๋วรถไฟ | | |
| - กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการคืนหรือเปลี่ยนตั๋วสูงเกินไป | 24 | 12.0 |
| - ช่องทางการจัดจำหน่ายตั๋วมีน้อยเกินไป ทำให้การหาซื้อตั๋วค่อนข้างลำบาก | 8 | 4.0 |

| ปัญหา | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| - พนักงานขายตัวที่สถานีรถไฟบางคนไม่เอาใจใส่ให้บริการผู้มาใช้บริการ และแสดงกิริยาไม่สุภาพ | 2 | 1.0 |
| - ค่าโดยสารรถไฟราคาสูงเกินไป | 4 | 2.0 |
| - ไม่มีการจองตั๋วทางโทรศัพท์ ทำให้เกิดความยากลำบากในการหาซื้อและจองตั๋วเพราะสถานีรถไฟตั้งอยู่ห่างไกลจากที่พักอาศัย | 4 | 2.0 |
| - ไม่มีระบบรองรับในกรณีที่ผู้ใช้บริการทำตั๋วโดยสารหาย | 2 | 1.0 |
| - ไม่ค่อยได้รับความสะดวกในการจองตั๋วหรือคืนตั๋วรวมทั้งการเลือกที่นั่งและตู้โดยสาร | 16 | 8.0 |
| 4. ด้านความตรงเวลาของขบวนรถไฟ | | |
| - ขบวนรถออกจากสถานีไม่ตรงเวลาซึ่งบางครั้งช้ากว่าเวลาที่กำหนดกว่า 1 ชั่วโมงหรือบางครั้งก็ออกจากสถานีก่อนเวลาทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อน | 12 | 6.0 |
| - ขบวนรถถึงสถานีที่หมายช้ากว่าเวลาที่กำหนดบ่อยครั้ง และบางครั้งก็ช้ากว่าเวลาที่กำหนดมาก ทำให้ผู้ใช้บริการ ได้รับความเดือนร้อนและความไม่สะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น ไม่สามารถนัดหมายเวลาที่แน่นอนกับปลายทางได้ | 66 | 33.0 |
| 5. ด้านตั๋วรถไฟโดยสาร | | |
| - ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการในตู้โดยสารต่าง ๆ ได้รับความสะดวกสบายไม่เท่าเทียมกัน เนื่องจากรถไฟบางขบวนมีทั้งตู้โดยสารแบบเก่าและใหม่ ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เท่าเทียมกัน ตู้ใหม่มีสภาพรถที่ดีกว่า ที่นั่งและที่นอนกว้างขวางกว่า แต่ผู้ใช้บริการเสียค่าโดยสารเท่ากัน ทำให้ผู้ใช้บริการที่โดยสารไปกับตู้เก่าเกิดความรู้สึกไม่เป็นธรรม | 8 | 4.0 |
| - ตั๋วรถไฟโดยสารไม่ค่อยสะอาด | 14 | 7.0 |
| - ห้องสุขาในตู้โดยสารไม่สะอาด | 24 | 12.0 |
| - ที่จัดเก็บสัมภาระไม่เพียงพอต่อความต้องการ | 6 | 3.0 |
| - ความสว่างของไฟฟ้าในตู้โดยสารมากเกินไปในช่วงเวลาตอน | 4 | 2.0 |
| - ระบบปรับอากาศในตู้โดยสาร ไม่สามารถปรับได้ ทำให้บางครั้งอุณหภูมิก็เย็นเกินไป และบางครั้งก็ร้อนเกินไป | 14 | 7.0 |

| ปัญหา | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| - เลขที่ที่นั่งที่ระบุไว้ไม่ค่อยชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ค่อยเข้าใจและเกิดความยากลำบากในการหาที่นั่งด้วยตัวเอง | 2 | 1.0 |
| - อุปกรณ์เครื่องนอนไม่ค่อยสะอาด | 2 | 1.0 |
| - ประตูดูโดยสารบางตู้ชำรุด ทำให้ผู้ใช้บริการที่นั่งใกล้กับประตูนั้นได้รับความรำคาญอันเนื่องมาจากกลิ่นเหม็นของควันรถและเสียงคังรบกวน และทำให้ระบบปรับอากาศไม่เย็นเท่าที่ควร | 6 | 3.0 |
| - รถไฟมีควันดำมาก ซึ่งบางครั้งควันก็เล็ดลอดเข้ามาในตู้โดยสารซึ่งมีระบบปรับอากาศทำให้เกิดอากาศเป็นพิษในตู้โดยสาร | 4 | 2.0 |
| - ประตูตู้โดยสารบางตู้ไม่ได้เปิดที่สถานีระหว่างทางทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถขึ้นรถไฟได้ทำให้ผู้โดยสารได้รับความเดือดร้อน เช่น เสียเวลานัดหมายกับลูกค้าปลายทาง และยังไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือความรับผิดชอบจากนายสถานีที่ผิดเท่าที่ควร | 4 | 2.0 |
| 6. ด้านตัวรถเสบียง | | |
| - อาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายบนรถไฟราคาแพงเกินไป ผู้เสบียงไม่สะอาดและไม่ค่อยถูกลักษณะ และคุณภาพของอาหารและบริการยังไม่เหมาะสมกับราคา เนื่องจากการรับเหมาแบบผูกขาด | 26 | 13.0 |
| - มีการจำหน่ายสุราหรือของมีเมาในตู้โดยสาร ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของตู้โดยสารคนอื่นทั้งกลิ่นและเสียง | 12 | 6.0 |
| - พนักงานผู้เสบียงมักนำอาหารมาวางบนอ่างล้างหน้า ทำให้ดูไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย | 2 | 1.0 |
| 7. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟ | | |
| - พนักงานบนรถไฟบางคนไม่สนใจในการปฏิบัติงานและให้บริการผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นยังคุยกันเสียงคังรบกวนผู้ใช้บริการ | 14 | 7.0 |
| - พนักงานบนรถไฟที่ทำหน้าที่จัดที่นั่งและที่นอนบางคนปฏิบัติงานตามความสะดวกของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | 2 | 1.0 |

| ปัญหา | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 8. ด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟ | | |
| - บริเวณสถานีรถไฟมักจะมีคนเมาสุราและหุดจาไม่สุภาพ ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความรู้สึก ไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน | 2 | 1.0 |
| - ตำรวจรถไฟมีจำนวนน้อยเกินไป และบางคนก็ไม่ค่อยใส่ใจให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้บางคนก็เมาสุราในขณะที่ปฏิบัติงาน | 6 | 3.0 |
| 9. ด้านอื่น ๆ | | |
| - ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ประชาชนมีความต้องการใช้บริการโดยสารมากกว่าปกติเป็นจำนวนมาก จึงทำให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่เพียงพอต่อความต้องการ | 4 | 2.0 |
| - อันตรายจากการตรวจของขบวนรถไฟ ซึ่งรถไฟสายเหนือตรวจบ่อที่สุด นอกจากจะทำให้ผู้ใช้บริการ ได้รับบาดเจ็บแล้วยังทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาและได้รับความไม่สะดวกอีกด้วย | 2 | 1.0 |
| - ขบวนรถไฟใช้เวลาในการเดินทางนานเกินไป | 4 | 2.0 |

จากการพบว่า ปัญหาที่ผู้ใช้บริการ ได้รับจากการใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่สำคัญ ได้แก่ ขบวนรถเข้าถึงสถานีที่หมายช้ากว่าเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ อาหารและเครื่องดื่มที่จัดจำหน่ายบนรถไฟมีราคาแพงเกินไปและไม่เหมาะสมกับคุณภาพของอาหารและบริการ อัตราค่าธรรมเนียมในการคืนหรือเปลี่ยนตั๋วสูงเกินไป และห้องสุขาบนรถไฟโดยสารไม่ค่อยสะอาด