

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก

**แบบสอบถาม**

**เรื่อง** ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย  
**เส้นทางสายเหนือ กรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพิงค์**

.....

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป (โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง)

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 15 – 24 ปี

4. 45 – 54 ปี

2. 25 – 34 ปี

5. 55 ปีขึ้นไป

3. 35 – 44 ปี

3. อาชีพ

1. นักเรียน นิสิต นักศึกษา

4. ธุรกิจส่วนตัว

2. รับราชการ รัฐวิสาหกิจ

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. พนักงานธุรกิจเอกชน

4. การศึกษา

1. ประถมศึกษา

5.ปริญญาตรี

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

6. สูงกว่าปริญญาตรี

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. อนุปริญญา หรือ ปวส.

5. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

1. 1,000 – 5,000 บาท

4. 20,001 – 30,000 บาท

2. 5,001 – 10,000 บาท

5. 30,001 บาทขึ้นไป

3. 10,001 – 20,000 บาท

**ส่วนที่ 2** การใช้บริการโดยสารของผู้โดยสาร (โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่าง หรือเขียนเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่เห็นว่าถูกต้อง)

6. วัตถุประสงค์ในการเดินทางของท่านคือข้อใด

- 1. เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากการท่องเที่ยว
- 2. เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากเยี่ยมญาติ
- 3. เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากทำงาน
- 4. เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากทำธุระส่วนตัว
- 5. เพื่อเดินทางไปหรือกลับจากเรียนหนังสือ
- 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านเลือกใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยเพราะเหตุใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง
- 2. สะดวกสบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น
- 3. ราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น
- 4. มีความปลอดภัยจากการโจรกรรมทรัพย์สิน
- 5. สามารถซื้ออาหารและเครื่องดื่มมาบริโภคในขณะที่เดินทางได้สะดวก
- 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมักใช้บริการโดยสารรถไฟขบวนใดบ่อยที่สุด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รถท้องถิ่น | <input type="checkbox"/> 4. รถด่วนพิเศษ              |
| <input type="checkbox"/> 2. รถธรรมดา   | <input type="checkbox"/> 5. รถด่วนพิเศษ (นครพิงค์)   |
| <input type="checkbox"/> 3. รถเร็ว     | <input type="checkbox"/> 6. รถด่วนพิเศษ (สปริงเตอร์) |





## 10. ท่านคิดว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยมีการส่งเสริมการตลาดมากน้อยเพียงใด

| การส่งเสริมการตลาด   | มากที่สุด | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
|--|-----------|-------|---------|-------|------------|
| • การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งตีพิมพ์ เป็นต้น                      | .....     | ..... | .....   | ..... | .....      |
| • การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานประจำปี เอกสารเผยแพร่ สุนทรพจน์ เป็นต้น | .....     | ..... | .....   | ..... | .....      |
| • การขายโดยพนักงานขาย เช่น พนักงานขายตั๋ว ตัวแทนจำหน่ายตั๋ว เป็นต้น                | .....     | ..... | .....   | ..... | .....      |
| • การส่งเสริมการขาย เช่น การลดค่าโดยสาร การคืนเงิน เป็นต้น                         | .....     | ..... | .....   | ..... | .....      |

## 11. บริการที่ท่านได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังก่อนจะมาใช้บริการหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

1. มากที่สุด

2. มาก

3. ปานกลาง

4. น้อย

5. น้อยที่สุด

## 12. ภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยในสายตาของท่านเป็นอย่างไร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สะดวกสบาย

6. ประหยัด

2. ปลอดภัย

7. ครบเวลา

3. ทันสมัย

8. ลำบากเสมอ

4. ประทับใจในบริการ

9. เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน

5. สะอาด

10. อื่น ๆ .....

## 13. ท่านได้รับปัญหาใดบ้างจากการใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ภาคผนวก ข

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยจําแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านตัวสถานีของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จําแนกตามเพศ

| บริการด้านตัวสถานี                     | เพศ                   |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
|  | ชาย                   | หญิง                  |
| การให้บริการของพนักงานที่สถานีรถไฟ     | 3.12<br>(พอใจปานกลาง) | 3.05<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความทันสมัยของสถานีรถไฟ                | 2.71<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ               | 3.05<br>(พอใจปานกลาง) | 2.81<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ          | 2.83<br>(พอใจปานกลาง) | 2.69<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความพอเพียงของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ | 2.68<br>(พอใจปานกลาง) | 2.79<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ  | 2.49<br>(ควรปรับปรุง) | 2.18<br>(ควรปรับปรุง) |
| การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ     | 2.67<br>(พอใจปานกลาง) | 2.84<br>(พอใจปานกลาง) |
| บริการรถเข็นสัมภาระ                    | 2.77<br>(พอใจปานกลาง) | 2.76<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความพอเพียงของที่จอดรถ                 | 2.64<br>(พอใจปานกลาง) | 2.70<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความพอเพียงของร้านค้าสะดวกซื้อ         | 2.58<br>(พอใจปานกลาง) | 2.80<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม                                    | 2.76<br>(พอใจปานกลาง) | 2.76<br>(พอใจปานกลาง) |



จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ ความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ บริการรถขึ้นสัมภาระ ความทันสมัยของสถานีรถไฟ ความพอเพียงของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ ความเพียงพอของที่จอดรถ และความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12, 3.05, 2.83, 2.77, 2.71, 2.68, 2.67, 2.64, และ 2.58 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 เช่นกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความทันสมัยของสถานีรถไฟ การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ ความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ ความพอเพียงของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ บริการรถขึ้นสัมภาระ ความเพียงพอของที่จอดรถ และความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05, 2.94, 2.84, 2.81, 2.80, 2.79, 2.76, 2.70, และ 2.69 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| บริการด้านความเหมาะสม<br>ในการจัดการเวลาเดินทาง              | เพศ                   |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
|  | ชาย                   | หญิง                  |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานี<br>เชียงใหม่ (17.25 น.) | 3.32<br>(พอใจปานกลาง) | 3.09<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานี<br>กรุงเทพฯ (19.40 น.)  | 3.10<br>(พอใจปานกลาง) | 3.06<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีเชียงใหม่<br>(9.05 น.)      | 2.47<br>(ควรปรับปรุง) | 2.56<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ<br>(6.50 น.)       | 3.09<br>(พอใจปานกลาง) | 3.07<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม  | 2.99<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าการบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินทางอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีเชียงใหม่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีกรุงเทพฯ และความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32, 3.10, และ 3.09 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีเชียงใหม่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าการบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินทางอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าการบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีเชียงใหม่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีกรุงเทพฯ และความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีเชียงใหม่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09, 3.07, 3.06, และ 2.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านตัวรถไฟของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามเพศ

| บริการด้านตัวรถไฟ                              | เพศ                   |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
|  | ชาย                   | หญิง                  |
| ความชัดเจนของรายละเอียดในตัวรถไฟ               | 3.46<br>(พอใจปานกลาง) | 3.30<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ     | 3.32<br>(พอใจปานกลาง) | 2.97<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย | 3.12<br>(พอใจปานกลาง) | 2.80<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) | 2.91<br>(พอใจปานกลาง) | 2.85<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน)   | 2.83<br>(พอใจปานกลาง) | 2.83<br>(พอใจปานกลาง) |
| การบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว                    | 2.38<br>(ควรปรับปรุง) | 2.20<br>(ควรปรับปรุง) |
| รวม  | 2.96<br>(พอใจปานกลาง) | 2.83<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) และความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46, 3.32, 3.12, 2.91, และ 2.84 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ การบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบ

สอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่  
สถานี ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอน  
ชั้น 2 (เตียงล่าง) ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) และความสะดวกในการ  
หาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30, 2.97, 2.85, 2.83, และ 2.80 ตาม  
ลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับควรปรับปรุง คือ  
การบริการขึ้นหรือเปลี่ยนตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ  
ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| บริการด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ      | เพศ                   |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|
|  | ชาย                   | หญิง                  |
| ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟที่ออกจากสถานี  | 3.16<br>(พอใจปานกลาง) | 2.91<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟถึงสถานีที่หมาย | 2.09<br>(ควรปรับปรุง) | 1.99<br>(ควรปรับปรุง) |
| รวม                                      | 2.63<br>(พอใจปานกลาง) | 2.45<br>(ควรปรับปรุง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง คือ ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟที่ออกจากสถานี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟถึงสถานีที่หมาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับควรปรับปรุง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง คือ ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟที่ออกจากสถานี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟถึงสถานีที่หมาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านตัวรถไฟโดยสารของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตามจำแนกตามเพศ

| บริการด้านตัวรถไฟโดยสาร             | เพศ                   |                       |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                     | ชาย                   | หญิง                  |
| สภาพตัวรถไฟโดยสาร                   | 3.01<br>(พอใจปานกลาง) | 2.87<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร         | 3.08<br>(พอใจปานกลาง) | 2.81<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร    | 2.66<br>(พอใจปานกลาง) | 2.27<br>(ควรปรับปรุง) |
| ความพอเพียงของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร | 2.80<br>(พอใจปานกลาง) | 2.60<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน       | 3.27<br>(พอใจปานกลาง) | 3.02<br>(พอใจปานกลาง) |
| ระบบปรับอากาศ                       | 3.23<br>(พอใจปานกลาง) | 3.12<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม                                 | 3.01<br>(พอใจปานกลาง) | 2.78<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง อันได้แก่ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ระบบปรับอากาศ ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร สภาพตัวรถไฟโดยสาร ความพอเพียงของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร และความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27, 3.23, 3.08, 3.01, 2.80, และ 2.66 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ระบบปรับอากาศ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน สภาพตัวรถไฟโดยสาร ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร และ

ความพอเพียงของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12, 3.02, 2.87, 2.81, และ 2.60 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านตัวรถเสียบยงของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามเพศ

| บริการด้านตัวรถเสียบยง        | เพศ                   |                       |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|
|                               | ชาย                   | หญิง                  |
| ความสุภาพของบริกร             | 3.08<br>(พอใจปานกลาง) | 2.93<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะอาดในการแต่งกายของบริกร | 3.09<br>(พอใจปานกลาง) | 3.04<br>(พอใจปานกลาง) |
| รสชาติของอาหาร                | 2.37<br>(ควรปรับปรุง) | 2.42<br>(ควรปรับปรุง) |
| ราคาอาหารและเครื่องดื่ม       | 2.07<br>(ควรปรับปรุง) | 2.19<br>(ควรปรับปรุง) |
| รวม                           | 2.68<br>(พอใจปานกลาง) | 2.65<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวรถเสียบยงอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดในการแต่งกายของบริกร และความสุภาพของบริกร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และ 3.08 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง ได้แก่ รสชาติของอาหาร และราคาอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 และ 2.07 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวรถเสียบยงอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดในการแต่งกายของบริกร และความสุภาพของบริกร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และ 2.93 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง ได้แก่ รสชาติของอาหาร และราคาอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 และ 2.19 ตามลำดับ



ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟ  
ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| บริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟ | เพศ                   |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
|   | ชาย                   | หญิง                  |
| ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่                | 3.20<br>(พอใจปานกลาง) | 3.14<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ               | 3.15<br>(พอใจปานกลาง) | 2.86<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสุภาพในการแต่งกาย                   | 3.30<br>(พอใจปานกลาง) | 3.11<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา            | 3.19<br>(พอใจปานกลาง) | 3.05<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร | 3.23<br>(พอใจปานกลาง) | 3.04<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม                                     | 3.22<br>(พอใจปานกลาง) | 3.04<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าบริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง อันได้แก่ ความสุภาพในการแต่งกาย ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30, 3.23, 3.20, 3.19, และ 3.15 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าบริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง อันได้แก่ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความสุภาพในการแต่งกาย ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14, 3.12, 3.05, 3.04, และ 2.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจ  
รถไฟของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| บริการด้านการรักษาความปลอดภัย<br>ของตำรวจรถไฟ | เพศ                   |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
|   | ชาย                   | หญิง                  |
| การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานี              | 2.85<br>(พอใจปานกลาง) | 2.88<br>(พอใจปานกลาง) |
| การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง               | 2.97<br>(พอใจปานกลาง) | 2.90<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                     | 3.02<br>(พอใจปานกลาง) | 2.76<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา                  | 3.15<br>(พอใจปานกลาง) | 2.99<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร       | 3.18<br>(พอใจปานกลาง) | 2.95<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม   | 3.03<br>(พอใจปานกลาง) | 2.90<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง อันได้แก่ ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความรวดเร็วในการให้บริการ การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง และการรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18, 3.15, 3.02, 2.97, และ 2.85 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง อันได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานี และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99, 2.95, 2.90, 2.88, และ 2.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| การส่งเสริมการตลาด            | เพศ               |                   |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
|                               | ชาย               | หญิง              |
| การโฆษณา                      | 2.57<br>(ปานกลาง) | 2.60<br>(ปานกลาง) |
| การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ | 2.56<br>(ปานกลาง) | 2.53<br>(ปานกลาง) |
| การขายโดยพนักงานขาย           | 2.86<br>(ปานกลาง) | 2.76<br>(ปานกลาง) |
| การส่งเสริมการขาย             | 2.58<br>(ปานกลาง) | 2.75<br>(ปานกลาง) |
| รวม                           | 2.64<br>(ปานกลาง) | 2.66<br>(ปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง อันได้แก่ การขายโดยพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การโฆษณา และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86, 2.58, 2.57, และ 2.56 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง อันได้แก่ การขายโดยพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การโฆษณา และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76, 2.75, 2.60, และ 2.53 ตามลำดับ

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านต่างๆ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยจําแนกตามอายุ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านตัวสถานีของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามอายุ

| บริการด้านตัวสถานี                     | อายุ                  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 15 - 24 ปี            | 25 - 34 ปี            | 35 - 44 ปี            | 45 - 54 ปี            | 55 ปีขึ้นไป           |
| การให้บริการของพนักงานที่สถานีรถไฟ     | 3.29<br>(พอใจปานกลาง) | 3.15<br>(พอใจปานกลาง) | 2.84<br>(พอใจปานกลาง) | 3.24<br>(พอใจปานกลาง) | 2.86<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความทันสมัยของสถานีรถไฟ                | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 2.78<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 2.83<br>(พอใจปานกลาง) | 2.73<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกบริเวณสถานีรถไฟ               | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 2.80<br>(พอใจปานกลาง) | 3.02<br>(พอใจปานกลาง) | 2.86<br>(พอใจปานกลาง) | 2.86<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความปลอดภัยของโทรศัพท์สาธารณะ          | 3.09<br>(พอใจปานกลาง) | 2.69<br>(พอใจปานกลาง) | 2.89<br>(พอใจปานกลาง) | 2.41<br>(ควรปรับปรุง) | 2.53<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความปลอดภัยของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ | 2.68<br>(พอใจปานกลาง) | 2.75<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 2.86<br>(พอใจปานกลาง) | 2.24<br>(ควรปรับปรุง) |
| ความสะดวกของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ  | 2.54<br>(พอใจปานกลาง) | 2.27<br>(ควรปรับปรุง) | 2.38<br>(ควรปรับปรุง) | 2.14<br>(ควรปรับปรุง) | 2.17<br>(ควรปรับปรุง) |

| บริการด้านตัวสถานี                 | อายุ                  |                       |                       |                       |                       |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                    | 15 - 24 ปี            | 25 - 34 ปี            | 35 - 44 ปี            | 45 - 54 ปี            | 55 ปีขึ้นไป           |
| การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ | 2.71<br>(พอใจปานกลาง) | 3.14<br>(พอใจปานกลาง) | 2.75<br>(พอใจปานกลาง) | 2.65<br>(พอใจปานกลาง) | 2.20<br>(ควรปรับปรุง) |
| บริการรถขึ้นสัมภาระ                | 3.11<br>(พอใจปานกลาง) | 3.04<br>(พอใจปานกลาง) | 2.70<br>(พอใจปานกลาง) | 2.54<br>(พอใจปานกลาง) | 2.14<br>(ควรปรับปรุง) |
| ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว        | 2.80<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 2.53<br>(พอใจปานกลาง) | 2.28<br>(ควรปรับปรุง) | 2.45<br>(ควรปรับปรุง) |
| ความพึงพอใจของร้านค้าสะดวกซื้อ     | 2.68<br>(พอใจปานกลาง) | 2.69<br>(พอใจปานกลาง) | 2.76<br>(พอใจปานกลาง) | 2.75<br>(พอใจปานกลาง) | 2.61<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม                                | 2.90<br>(พอใจปานกลาง) | 2.81<br>(พอใจปานกลาง) | 2.77<br>(พอใจปานกลาง) | 2.66<br>(พอใจปานกลาง) | 2.51<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15 - 24 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15 - 24 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง อันได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี บริการรถเข็นสัมภาระ ความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ ความทันสมัยของสถานีรถไฟ ความเพียงพอของที่นั่งพักผ่อน การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ ความเพียงพอของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ ความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ และความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29, 3.11, 3.09, 3.00, 2.94, 2.80, 2.71, 2.68, 2.68, และ 2.54 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ บริการรถเข็นสัมภาระ ความเพียงพอของที่นั่งพักผ่อน ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ ความทันสมัยของสถานีรถไฟ ความเพียงพอของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ ความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ และความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15, 3.14, 3.04, 3.00, 2.80, 2.78, 2.75, 2.69, และ 2.69 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ ความเพียงพอของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ ความทันสมัยของสถานีรถไฟ ความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ บริการรถเข็นสัมภาระ และความเพียงพอของที่นั่งพักผ่อน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02, 2.94, 2.94, 2.89, 2.84, 2.76, 2.75, 2.70, และ 2.53 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 - 54 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 - 54 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความเพียงพอของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ ความสะอาดบริเวณสถานี

รถไฟ ความทันสมัยของสถานีรถไฟ ความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ และบริการรถเข็นสัมภาระ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24, 2.86, 2.86, 2.83, 2.75, 2.65, และ 2.54 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 - 54 ปี มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ ความเพียงพอของที่จอดรถ และความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 2.28 และ 2.14 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความทันสมัยของสถานีรถไฟ ความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ และความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86, 2.86, 2.73, 2.61, และ 2.53 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความเพียงพอของที่จอดรถ ความเพียงพอที่นั่งพักผ่อนในสถานีรถไฟ การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ และบริการรถเข็นสัมภาระ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45, 2.24, 2.20, 2.17, และ 2.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจกับบริการด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| บริการด้านความเหมาะสม<br>ในการจัดตารางเวลาเดินทาง            | อายุ                  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 15 - 24 ปี            | 25 - 34 ปี            | 35 - 44 ปี            | 45 - 54 ปี            | 55 ปีขึ้นไป           |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานี<br>เชียงใหม่ (17.25 น.) | 3.35<br>(พอใจปานกลาง) | 3.11<br>(พอใจปานกลาง) | 3.14<br>(พอใจปานกลาง) | 3.24<br>(พอใจปานกลาง) | 3.14<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานี<br>กรุงเทพฯ (19.40 น.)  | 3.24<br>(พอใจปานกลาง) | 3.06<br>(พอใจปานกลาง) | 3.10<br>(พอใจปานกลาง) | 3.03<br>(พอใจปานกลาง) | 2.86<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีเชียงใหม่<br>(9.05 น.)      | 2.82<br>(พอใจปานกลาง) | 2.54<br>(พอใจปานกลาง) | 2.50<br>(ควรปรับปรุง) | 2.41<br>(ควรปรับปรุง) | 2.23<br>(ควรปรับปรุง) |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ<br>(6.50 น.)       | 3.29<br>(พอใจปานกลาง) | 3.11<br>(พอใจปานกลาง) | 2.96<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) |
| <b>รวม</b>   | 3.18<br>(พอใจปานกลาง) | 2.95<br>(พอใจปานกลาง) | 2.93<br>(พอใจปานกลาง) | 2.92<br>(พอใจปานกลาง) | 2.81<br>(พอใจปานกลาง) |





สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีเชียงใหม่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีกรุงเทพฯ และความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14, 3.00, และ 2.86 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีเชียงใหม่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยของความวิตกกังวลเกี่ยวกับบริการด้านตัวรอดไฟของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| บริการด้านตัวรอดไฟ                             | อายุ                  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 15 - 24 ปี            | 25 - 34 ปี            | 35 - 44 ปี            | 45 - 54 ปี            | 55 ปีขึ้นไป           |
| ความชัดเจนของรายละเอียดในตัวรอดไฟ              | 3.74<br>(พอใจมาก)     | 3.34<br>(พอใจปานกลาง) | 3.28<br>(พอใจปานกลาง) | 3.21<br>(พอใจปานกลาง) | 3.23<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกในการหาซื้อและของตัวที่สถานีรถไฟ      | 3.15<br>(พอใจปานกลาง) | 3.13<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 3.34<br>(พอใจปานกลาง) | 2.95<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกในการหาซื้อและของตัวจากตัวแทนจำหน่าย  | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 2.95<br>(พอใจปานกลาง) | 2.80<br>(พอใจปานกลาง) | 3.20<br>(พอใจปานกลาง) | 2.50<br>(ควรปรับปรุง) |
| ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) | 2.74<br>(พอใจปานกลาง) | 2.91<br>(พอใจปานกลาง) | 2.84<br>(พอใจปานกลาง) | 2.97<br>(พอใจปานกลาง) | 2.95<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน)   | 2.79<br>(พอใจปานกลาง) | 2.82<br>(พอใจปานกลาง) | 2.78<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 2.82<br>(พอใจปานกลาง) |
| การบริการดีหรือเปลี่ยนตัว                      | 2.41<br>(ควรปรับปรุง) | 2.52<br>(พอใจปานกลาง) | 2.04<br>(ควรปรับปรุง) | 2.26<br>(ควรปรับปรุง) | 1.95<br>(ควรปรับปรุง) |
| รวม  | 2.92<br>(พอใจปานกลาง) | 2.91<br>(พอใจปานกลาง) | 2.81<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 2.78<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15 - 24 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15 - 24 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจมาก คือ ความชัดเจนของรายละเอียดในตั๋วรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15 - 24 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) และความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15, 3.00, 2.79, และ 2.74 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15 - 24 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ การบริการขึ้นหรือเปลี่ยนตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง อันได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในตั๋วรถไฟ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) และการบริการขึ้นหรือเปลี่ยนตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34, 3.13, 2.95, 2.91, 2.82, และ 2.52 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในตั๋วรถไฟ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย และความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28, 3.00, 2.84, 2.80, และ 2.78 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ การบริการขึ้นหรือเปลี่ยนตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 - 54 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 - 54 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจ

ปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ความชัดเจนของรายละเอียดในตั๋วรถไฟ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) และความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34, 3.21, 3.20, 3.00, และ 2.97 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 – 54 ปี มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับควรปรับปรุง คือ การบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินทางอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในตั๋วรถไฟ ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ และความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23, 2.95, และ 2.95 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย และการบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และ 1.95

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยของความถี่ที่เห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟจำนวนตามอายุ

| บริการด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ    | อายุ                  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 15 - 24 ปี            | 25 - 34 ปี            | 35 - 44 ปี            | 45 - 54 ปี            | 55 ปีขึ้นไป           |
| ความตรงต่อเวลาของขบวนรถออกจากสถานี     | 2.85<br>(พอใจปานกลาง) | 3.34<br>(พอใจปานกลาง) | 3.06<br>(พอใจปานกลาง) | 2.52<br>(พอใจปานกลาง) | 2.82<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความตรงต่อเวลาของขบวนรถถึงสถานีที่หมาย | 1.97<br>(ควรปรับปรุง) | 2.28<br>(ควรปรับปรุง) | 2.08<br>(ควรปรับปรุง) | 1.79<br>(ควรปรับปรุง) | 1.59<br>(ควรปรับปรุง) |
| รวม                                    | 2.41<br>(ควรปรับปรุง) | 2.81<br>(พอใจปานกลาง) | 2.57<br>(พอใจปานกลาง) | 2.16<br>(ควรปรับปรุง) | 2.20<br>(ควรปรับปรุง) |



ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านตัวรถไฟโดยสารจำแนกตามอายุ

| บริการด้านตัวรถไฟโดยสาร             | อายุ                  |                       |                       |                       |                       |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                     | 15 - 24 ปี            | 25 - 34 ปี            | 35 - 44 ปี            | 45 - 54 ปี            | 55 ปีขึ้นไป           |
| สภาพตัวรถไฟโดยสาร                   | 3.12<br>(พอใจปานกลาง) | 3.06<br>(พอใจปานกลาง) | 2.78<br>(พอใจปานกลาง) | 2.90<br>(พอใจปานกลาง) | 2.59<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกภายในตัวรถไฟโดยสาร         | 3.38<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 2.80<br>(พอใจปานกลาง) | 2.72<br>(พอใจปานกลาง) | 2.45<br>(ควรปรับปรุง) |
| ความสะดวกของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร    | 2.79<br>(พอใจปานกลาง) | 2.37<br>(ควรปรับปรุง) | 2.32<br>(ควรปรับปรุง) | 2.50<br>(ควรปรับปรุง) | 2.14<br>(ควรปรับปรุง) |
| ความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร | 2.79<br>(พอใจปานกลาง) | 2.58<br>(พอใจปานกลาง) | 2.66<br>(พอใจปานกลาง) | 2.93<br>(พอใจปานกลาง) | 2.50<br>(ควรปรับปรุง) |
| ความสะดวกของอุปกรณ์เครื่องนอน       | 2.97<br>(พอใจปานกลาง) | 3.17<br>(พอใจปานกลาง) | 3.08<br>(พอใจปานกลาง) | 3.34<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) |
| ระบบปรับอากาศ                       | 3.41<br>(พอใจปานกลาง) | 3.09<br>(พอใจปานกลาง) | 3.18<br>(พอใจปานกลาง) | 3.31<br>(พอใจปานกลาง) | 2.73<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม                                 | 3.08<br>(พอใจปานกลาง) | 2.88<br>(พอใจปานกลาง) | 2.80<br>(พอใจปานกลาง) | 2.95<br>(พอใจปานกลาง) | 2.57<br>(พอใจปานกลาง) |



จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15 – 24 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15 – 24 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง อันได้แก่ ระบบปรับอากาศ ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร สภาพตัวรถไฟโดยสาร ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร และความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41, 3.38, 3.12, 2.97, 2.79 และ 2.79 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ระบบปรับอากาศ สภาพตัวรถไฟโดยสาร ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร และความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17, 3.09, 3.06, 3.00 และ 2.58 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 – 34 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ระบบปรับอากาศ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร สภาพตัวรถไฟโดยสาร และความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18, 3.08, 2.80, 2.78 และ 2.66 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 - 54 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 - 54 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ระบบปรับอากาศ ความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร สภาพตัวรถไฟโดยสาร และความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34, 3.31, 2.93, 2.90 และ 2.72 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 - 54 ปี มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการ

ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ระบบปรับอากาศ และสภาพตัวรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00, 2.73 และ 2.59 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร และความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50, 2.45 และ 2.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านตัวรถสมัยงำนตามอายุ

| บริการด้านตัวรถสมัยง           | อายุ                  |                       |                       |                       |                       |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                | 15 - 24 ปี            | 25 - 34 ปี            | 35 - 44 ปี            | 45 - 54 ปี            | 55 ปีขึ้นไป           |
| ความสุภาพของบริการ             | 3.22<br>(พอใจปานกลาง) | 3.10<br>(พอใจปานกลาง) | 2.96<br>(พอใจปานกลาง) | 2.89<br>(พอใจปานกลาง) | 2.57<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกในการแต่งกายของบริการ | 3.33<br>(พอใจปานกลาง) | 3.13<br>(พอใจปานกลาง) | 3.02<br>(พอใจปานกลาง) | 2.89<br>(พอใจปานกลาง) | 2.85<br>(พอใจปานกลาง) |
| รสชาติของอาหาร                 | 2.57<br>(พอใจปานกลาง) | 2.43<br>(การปรับปรุง) | 2.28<br>(การปรับปรุง) | 2.54<br>(พอใจปานกลาง) | 2.15<br>(การปรับปรุง) |
| ราคาอาหารและเครื่องดื่ม        | 2.14<br>(การปรับปรุง) | 2.16<br>(การปรับปรุง) | 2.22<br>(การปรับปรุง) | 2.08<br>(การปรับปรุง) | 1.95<br>(การปรับปรุง) |
| รวม                            | 2.79<br>(พอใจปานกลาง) | 2.76<br>(พอใจปานกลาง) | 2.63<br>(พอใจปานกลาง) | 2.61<br>(พอใจปานกลาง) | 2.37<br>(การปรับปรุง) |



และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ รสชาติของอาหาร และราคาอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 และ 1.95 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเห็นชอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟจําแนกตามอายุ

| บริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟ | อายุ                  |                       |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|   | 15 - 24 ปี            | 25 - 34 ปี            | 35 - 44 ปี            | 45 - 54 ปี            | 55 ปีขึ้นไป           |
| ความรับผิดชอบต่อหน้าที่                 | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 3.28<br>(พอใจปานกลาง) | 3.18<br>(พอใจปานกลาง) | 3.17<br>(พอใจปานกลาง) | 3.05<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ               | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 3.08<br>(พอใจปานกลาง) | 2.96<br>(พอใจปานกลาง) | 3.03<br>(พอใจปานกลาง) | 2.68<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสุภาพในการแต่งกาย                   | 3.29<br>(พอใจปานกลาง) | 3.20<br>(พอใจปานกลาง) | 3.26<br>(พอใจปานกลาง) | 3.07<br>(พอใจปานกลาง) | 2.95<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา            | 3.03<br>(พอใจปานกลาง) | 3.26<br>(พอใจปานกลาง) | 3.16<br>(พอใจปานกลาง) | 3.10<br>(พอใจปานกลาง) | 2.64<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความมีน้ำใจเพื่อช่วยเหลือผู้โดยสาร      | 3.14<br>(พอใจปานกลาง) | 3.18<br>(พอใจปานกลาง) | 3.22<br>(พอใจปานกลาง) | 3.14<br>(พอใจปานกลาง) | 2.59<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม                                     | 3.08<br>(พอใจปานกลาง) | 3.20<br>(พอใจปานกลาง) | 3.16<br>(พอใจปานกลาง) | 3.10<br>(พอใจปานกลาง) | 2.78<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15 - 24 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15 - 24 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสภาพในการแต่งกาย ความมีน้ำใจเอื้อเพื่อช่วยเหลือผู้โดยสาร ความสภาพเรียบร้อยในการพุดจา ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29, 3.15, 3.03, 3.00 และ 2.94 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ ความสภาพเรียบร้อยในการพุดจา ความสภาพในการแต่งกาย ความมีน้ำใจเอื้อเพื่อช่วยเหลือผู้โดยสาร และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28, 3.26, 3.20, 3.18 และ 3.08 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสภาพในการแต่งกาย ความมีน้ำใจเอื้อเพื่อช่วยเหลือผู้โดยสาร ความสภาพเรียบร้อยในการพุดจา ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26, 3.22, 3.18, 3.16 และ 2.96 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 - 54 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 - 54 ปี มีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ ความมีน้ำใจเอื้อเพื่อช่วยเหลือผู้โดยสาร ความสภาพเรียบร้อยในการพุดจา ความสภาพในการแต่งกาย และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17, 3.14, 3.10, 3.07 และ 3.03 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าบริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ ความสภาพในการแต่งกาย ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสภาพเรียบร้อยในการพุดจา และความมีน้ำใจเอื้อเพื่อช่วยเหลือผู้โดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05, 2.95, 2.68, 2.64 และ 2.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจไฟฟ้าแยกตามอายุ

| บริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจไฟฟ้า | อายุ                  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 15 - 24 ปี            | 25 - 34 ปี            | 35 - 44 ปี            | 45 - 54 ปี            | 55 ปีขึ้นไป           |
| การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ       | 2.68<br>(พอใจปานกลาง) | 2.82<br>(พอใจปานกลาง) | 3.04<br>(พอใจปานกลาง) | 3.07<br>(พอใจปานกลาง) | 2.68<br>(พอใจปานกลาง) |
| การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง            | 2.76<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 3.07<br>(พอใจปานกลาง) | 2.82<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                  | 2.66<br>(พอใจปานกลาง) | 2.95<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 2.92<br>(พอใจปานกลาง) | 2.43<br>(ควรปรับปรุง) |
| ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา               | 3.10<br>(พอใจปานกลาง) | 3.10<br>(พอใจปานกลาง) | 3.06<br>(พอใจปานกลาง) | 3.08<br>(พอใจปานกลาง) | 2.67<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร    | 3.20<br>(พอใจปานกลาง) | 3.05<br>(พอใจปานกลาง) | 3.04<br>(พอใจปานกลาง) | 3.04<br>(พอใจปานกลาง) | 2.60<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม  | 2.91<br>(พอใจปานกลาง) | 2.96<br>(พอใจปานกลาง) | 3.02<br>(พอใจปานกลาง) | 3.08<br>(พอใจปานกลาง) | 2.70<br>(พอใจปานกลาง) |



จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15 – 24 ปี มีความคิดเห็นว่าการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรดไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15 – 24 ปี มีความคิดเห็นว่าการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20, 3.10, 2.76, 2.68 และ 2.66 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นว่าการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรดไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นว่าการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร ความรวดเร็วในการให้บริการ การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง และการรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10, 3.05, 2.95, 2.94 และ 2.82 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรดไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นว่าการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06, 3.04, 3.04, 3.00 และ 2.94 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 - 54 ปี มีความคิดเห็นว่าการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรดไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 - 54 ปี มีความคิดเห็นว่าการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08, 3.07, 3.07, 3.04 และ 2.92 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรดไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานี

รถไฟ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82, 2.68, 2.67 และ 2.60 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการตลาดของกรรณไพแห่งประเทศไทยจําแนกตามอายุ

| การส่งเสริมการตลาด            | อายุ              |                   |                   |                   |                |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|
|                               | 15 - 24 ปี        | 25 - 34 ปี        | 35 - 44 ปี        | 45 - 54 ปี        | 55 ปีขึ้นไป    |
| การโฆษณา                      | 2.82<br>(ปานกลาง) | 2.72<br>(ปานกลาง) | 2.48<br>(น้อย)    | 2.41<br>(น้อย)    | 2.32<br>(น้อย) |
| การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ | 2.85<br>(ปานกลาง) | 2.63<br>(ปานกลาง) | 2.44<br>(น้อย)    | 2.45<br>(น้อย)    | 2.14<br>(น้อย) |
| การขายโดยพนักงานขาย           | 3.00<br>(ปานกลาง) | 2.91<br>(ปานกลาง) | 2.80<br>(ปานกลาง) | 2.69<br>(ปานกลาง) | 2.32<br>(น้อย) |
| การส่งเสริมการขาย             | 2.97<br>(ปานกลาง) | 2.72<br>(ปานกลาง) | 2.52<br>(ปานกลาง) | 2.90<br>(ปานกลาง) | 2.23<br>(น้อย) |
| รวม                           | 2.91<br>(ปานกลาง) | 2.75<br>(ปานกลาง) | 2.56<br>(ปานกลาง) | 2.61<br>(ปานกลาง) | 2.25<br>(น้อย) |



ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านตัวสถานีของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| บริการด้านตัวสถานี                     | รายได้ (บาทต่อเดือน)  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 1,000 – 5,000         | 5,001 – 10,000        | 10,001-20,000         | 20,001-30,000         | 30,001 ขึ้นไป         |
| การให้บริการของพนักงานที่สถานีรถไฟ     | 3.26<br>(พอใจปานกลาง) | 3.21<br>(พอใจปานกลาง) | 3.08<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 2.97<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความทันสมัยของสถานีรถไฟ                | 3.21<br>(พอใจปานกลาง) | 2.91<br>(พอใจปานกลาง) | 2.88<br>(พอใจปานกลาง) | 2.81<br>(พอใจปานกลาง) | 2.57<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ               | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 2.88<br>(พอใจปานกลาง) | 2.98<br>(พอใจปานกลาง) | 2.91<br>(พอใจปานกลาง) | 2.71<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความปลอดภัยของโทรศัพท์สาธารณะ          | 3.05<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 2.63<br>(พอใจปานกลาง) | 2.84<br>(พอใจปานกลาง) | 2.56<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความปลอดภัยของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ | 2.63<br>(พอใจปานกลาง) | 2.73<br>(พอใจปานกลาง) | 2.75<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 2.66<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ  | 2.79<br>(พอใจปานกลาง) | 2.10<br>(ควรปรับปรุง) | 2.42<br>(ควรปรับปรุง) | 2.15<br>(ควรปรับปรุง) | 2.17<br>(ควรปรับปรุง) |

| บริการด้านตัวสถานี                 | รายได้ (บาทต่อเดือน)  |                       |                       |                       |                       |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                    | 1,000 – 5,000         | 5,001 – 10,000        | 10,001-20,000         | 20,001-30,000         | 30,001 ขึ้นไป         |
| การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ | 3.15<br>(พอใจปานกลาง) | 2.78<br>(พอใจปานกลาง) | 2.80<br>(พอใจปานกลาง) | 2.64<br>(พอใจปานกลาง) | 2.56<br>(พอใจปานกลาง) |
| บริการรถเข็นสัมภาระ                | 3.13<br>(พอใจปานกลาง) | 3.04<br>(พอใจปานกลาง) | 2.84<br>(พอใจปานกลาง) | 2.35<br>(ควรปรับปรุง) | 2.59<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเพียงพอของที่จอดรถ             | 2.75<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 2.55<br>(พอใจปานกลาง) | 2.50<br>(ควรปรับปรุง) | 2.79<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ     | 2.53<br>(พอใจปานกลาง) | 2.81<br>(พอใจปานกลาง) | 2.71<br>(พอใจปานกลาง) | 2.73<br>(พอใจปานกลาง) | 2.69<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม                                | 2.92<br>(พอใจปานกลาง) | 2.86<br>(พอใจปานกลาง) | 2.76<br>(พอใจปานกลาง) | 2.71<br>(พอใจปานกลาง) | 2.63<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง อันได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความทันสมัยของสถานีรถไฟ การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ บริการรถเข็นสัมภาระ ความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ ความเพียงพอของที่จอดรถ ความเพียงพอของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ และความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26, 3.21, 3.15, 3.13, 3.05, 3.00, 2.79, 2.75, 2.63 และ 2.53 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าเป็นระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี บริการรถเข็นสัมภาระ ความเพียงพอของที่จอดรถ ความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ ความทันสมัยของสถานีรถไฟ ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ ความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ และความเพียงพอของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21, 3.04, 3.00, 2.94, 2.91, 2.88, 2.81, 2.78 และ 2.73 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าเป็นระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าเป็นระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ ความทันสมัยของสถานีรถไฟ บริการรถเข็นสัมภาระ การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ ความเพียงพอของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ ความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ ความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ และความเพียงพอของที่จอดรถ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02, 2.94, 2.94, 2.89, 2.84, 2.76, 2.75, 2.70 และ 2.53 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าเป็นระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความเพียงพอของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ ความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ ความทันสมัยของสถานีรถไฟ ความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ และการให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94, 2.94, 2.91, 2.84, 2.81, 2.73 และ 2.64 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความเพียงพอของที่จอดรถ บริการรถเข็นสัมภาระ และความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50, 2.35 และ 2.15 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวสถานีอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความเพียงพอของที่จอดรถ ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟ ความเพียงพอของร้านค้าสะดวกซื้อ ความเพียงพอของที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ บริการรถเข็นสัมภาระ ความทันสมัยของสถานีรถไฟ ความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ และการให้บริการฝากสัมภาระที่สถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97, 2.79, 2.71, 2.70, 2.59, 2.57, 2.56 และ 2.56 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17



ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของความถี่ที่เกี่ยวกับบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| บริการด้านความเหมาะสม<br>ในการจัดการเวลาเดินทาง              | รายได้ (บาทต่อเดือน)  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 1,000 - 5,000         | 5,001 - 10,000        | 10,001-20,000         | 20,001-30,000         | 30,001 ขึ้นไป         |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานี<br>เชียงใหม่ (17.25 น.) | 3.58<br>(พอใจมาก)     | 3.30<br>(พอใจปานกลาง) | 3.04<br>(พอใจปานกลาง) | 3.09<br>(พอใจปานกลาง) | 3.26<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานี<br>กรุงเทพฯ (19.40 น.)  | 3.47<br>(พอใจปานกลาง) | 2.82<br>(พอใจปานกลาง) | 3.04<br>(พอใจปานกลาง) | 3.22<br>(พอใจปานกลาง) | 3.06<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีเชียงใหม่<br>(9.05 น.)      | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 2.55<br>(พอใจปานกลาง) | 2.42<br>(ควรปรับปรุง) | 2.72<br>(พอใจปานกลาง) | 2.31<br>(ควรปรับปรุง) |
| ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ<br>(6.50 น.)       | 3.42<br>(พอใจปานกลาง) | 2.97<br>(พอใจปานกลาง) | 3.02<br>(พอใจปานกลาง) | 3.13<br>(พอใจปานกลาง) | 3.06<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม  | 3.37<br>(พอใจปานกลาง) | 2.91<br>(พอใจปานกลาง) | 2.88<br>(พอใจปานกลาง) | 3.04<br>(พอใจปานกลาง) | 2.92<br>(พอใจปานกลาง) |



สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินทางอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีเชียงใหม่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีกรุงเทพฯ และความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26, 3.06 และ 3.06 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีเชียงใหม่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านตัวรถไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| บริการด้านตัวรถไฟฟ้า                           | รายได้ (บาทต่อเดือน)  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 1,000 - 5,000         | 5,001 - 10,000        | 10,001-20,000         | 20,001-30,000         | 30,001 ขึ้นไป         |
| ความชัดเจนของรายละเอียดในตัวรถไฟฟ้า            | 3.58<br>(พอใจมาก)     | 3.45<br>(พอใจปานกลาง) | 3.28<br>(พอใจปานกลาง) | 3.22<br>(พอใจปานกลาง) | 3.46<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ     | 3.05<br>(พอใจปานกลาง) | 3.03<br>(พอใจปานกลาง) | 3.01<br>(พอใจปานกลาง) | 3.18<br>(พอใจปานกลาง) | 3.37<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย | 2.73<br>(พอใจปานกลาง) | 2.95<br>(พอใจปานกลาง) | 2.88<br>(พอใจปานกลาง) | 3.13<br>(พอใจปานกลาง) | 2.88<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) | 2.58<br>(พอใจปานกลาง) | 2.64<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 3.03<br>(พอใจปานกลาง) | 2.97<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน)   | 2.74<br>(พอใจปานกลาง) | 2.61<br>(พอใจปานกลาง) | 2.81<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 2.97<br>(พอใจปานกลาง) |
| การบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว                    | 2.40<br>(ควรปรับปรุง) | 2.12<br>(ควรปรับปรุง) | 2.37<br>(ควรปรับปรุง) | 2.44<br>(ควรปรับปรุง) | 1.93<br>(ควรปรับปรุง) |
| รวม  | 2.82<br>(พอใจปานกลาง) | 2.79<br>(พอใจปานกลาง) | 2.87<br>(พอใจปานกลาง) | 2.98<br>(พอใจปานกลาง) | 2.95<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่า บริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจมาก คือ ความชัดเจนของรายละเอียดในตั๋วรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 - 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย และความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05, 2.74, 2.73 และ 2.58 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ การบริการขึ้นหรือเปลี่ยนตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในตั๋วรถไฟ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) และความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45, 3.03, 2.95, 2.64 และ 2.61 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ การบริการขึ้นหรือเปลี่ยนตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในตั๋วรถไฟ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย และความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28, 3.01, 2.94, 2.88 และ 2.81 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ การบริการขึ้นหรือเปลี่ยนตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่าบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในตัวรถไฟ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) และความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22, 3.19, 3.13, 3.03 และ 3.00 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับควรปรับปรุง คือ การบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าบริการด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในตัวรถไฟ ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) และความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46, 3.37, 2.97, 2.97 และ 2.88 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับควรปรับปรุง คือ การบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านความตรงต่อเวลาของขบวนการไฟฟ้าแรงดันไฟฟ้าแรงตามรายได้

| บริการด้านความตรงต่อเวลาของขบวนการไฟฟ้า | รายได้ (บาทต่อเดือน)  |                       |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|   | 1,000 - 5,000         | 5,001 - 10,000        | 10,001-20,000         | 20,001-30,000         | 30,001 ขึ้นไป         |
| ความตรงต่อเวลาของขบวนการออกสถานี        | 2.80<br>(พอใจปานกลาง) | 2.76<br>(พอใจปานกลาง) | 3.22<br>(พอใจปานกลาง) | 2.66<br>(พอใจปานกลาง) | 3.20<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความตรงต่อเวลาของขบวนการถึงสถานีที่หมาย | 1.95<br>(ควรปรับปรุง) | 2.09<br>(ควรปรับปรุง) | 2.05<br>(ควรปรับปรุง) | 2.25<br>(ควรปรับปรุง) | 1.77<br>(ควรปรับปรุง) |
| รวม                                     | 2.39<br>(ควรปรับปรุง) | 2.42<br>(ควรปรับปรุง) | 2.64<br>(พอใจปานกลาง) | 2.45<br>(ควรปรับปรุง) | 2.49<br>(ควรปรับปรุง) |





ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเห็นชอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านตัวรถไฟโดยสารจำนวนตามรายได้

| บริการด้านตัวรถไฟโดยสาร             | รายได้ (บาทต่อเดือน)  |                       |                       |                       |                       |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                     | 1,000 – 5,000         | 5,001 – 10,000        | 10,001 – 20,000       | 20,001 – 30,000       | 30,001 ขึ้นไป         |
| สภาพตัวรถไฟโดยสาร                   | 3.21<br>(พอใจปานกลาง) | 3.18<br>(พอใจปานกลาง) | 2.78<br>(พอใจปานกลาง) | 2.84<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกภายในตัวรถไฟโดยสาร         | 3.37<br>(พอใจปานกลาง) | 3.15<br>(พอใจปานกลาง) | 2.79<br>(พอใจปานกลาง) | 2.84<br>(พอใจปานกลาง) | 2.80<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร    | 2.84<br>(พอใจปานกลาง) | 2.49<br>(ควรปรับปรุง) | 2.28<br>(ควรปรับปรุง) | 2.41<br>(ควรปรับปรุง) | 2.49<br>(ควรปรับปรุง) |
| ความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร | 2.68<br>(พอใจปานกลาง) | 2.49<br>(ควรปรับปรุง) | 2.63<br>(พอใจปานกลาง) | 2.91<br>(พอใจปานกลาง) | 2.77<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกของอุปกรณ์เครื่องนอน       | 2.89<br>(พอใจปานกลาง) | 2.91<br>(พอใจปานกลาง) | 3.07<br>(พอใจปานกลาง) | 3.34<br>(พอใจปานกลาง) | 3.34<br>(พอใจปานกลาง) |
| ระบบปรับอากาศ                       | 3.37<br>(พอใจปานกลาง) | 3.30<br>(พอใจปานกลาง) | 3.02<br>(พอใจปานกลาง) | 3.22<br>(พอใจปานกลาง) | 3.17<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม                                 | 3.06<br>(พอใจปานกลาง) | 2.92<br>(พอใจปานกลาง) | 2.76<br>(พอใจปานกลาง) | 2.93<br>(พอใจปานกลาง) | 2.92<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง อันได้แก่ ระบบปรับอากาศ ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร สภาพตัวรถไฟโดยสาร ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร และความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37, 3.37, 3.21, 2.89, 2.84 และ 2.68 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ระบบปรับอากาศ สภาพตัวรถไฟโดยสาร ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร และความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30, 3.18, 3.15 และ 2.91 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร และความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 และ 2.48 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ระบบปรับอากาศ ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร สภาพตัวรถไฟโดยสาร และความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07, 3.02, 2.79, 2.78 และ 2.63 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ระบบปรับอากาศ สภาพตัวรถไฟโดยสาร ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร และความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34, 3.22, 2.91, 2.84 และ 2.84 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบ

สอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าบริการด้านตัวรถไฟโดยสารอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ระบบปรับอากาศ สภาพตัวรถไฟโดยสาร ความสะอาดภายในตัวรถไฟโดยสาร และความเพียงพอของน้ำที่ใช้ในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34, 3.17, 2.94, 2.80 และ 2.77 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านสวัสดิการสังคมตามรายได้

| บริการด้านสวัสดิการ           | รายได้                |                       |                       |                       |                       |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                               | 1,000 - 5,000         | 5,001 - 10,000        | 10,001 - 20,000       | 20,001 - 30,000       | 30,001 ขึ้นไป         |
| ความสุภาพของบริกร             | 3.24<br>(พอใจปานกลาง) | 2.97<br>(พอใจปานกลาง) | 3.03<br>(พอใจปานกลาง) | 2.86<br>(พอใจปานกลาง) | 2.91<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสะดวกในการแต่งกายของบริกร | 3.35<br>(พอใจปานกลาง) | 3.07<br>(พอใจปานกลาง) | 3.11<br>(พอใจปานกลาง) | 2.83<br>(พอใจปานกลาง) | 3.03<br>(พอใจปานกลาง) |
| รสชาติของอาหาร                | 2.67<br>(พอใจปานกลาง) | 2.22<br>(ควรปรับปรุง) | 2.36<br>(ควรปรับปรุง) | 2.50<br>(ควรปรับปรุง) | 2.38<br>(ควรปรับปรุง) |
| ราคาอาหารและเครื่องดื่ม       | 2.17<br>(ควรปรับปรุง) | 1.93<br>(ควรปรับปรุง) | 2.31<br>(ควรปรับปรุง) | 2.14<br>(ควรปรับปรุง) | 1.94<br>(ควรปรับปรุง) |
| รวม                           | 2.82<br>(พอใจปานกลาง) | 2.58<br>(พอใจปานกลาง) | 2.73<br>(พอใจปานกลาง) | 2.59<br>(พอใจปานกลาง) | 2.58<br>(พอใจปานกลาง) |



ว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดในการแต่งกายของบริกร และความสุภาพของบริกร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และ 2.91 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับควรปรับปรุง คือ รสชาติของอาหาร และราคาอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และ 1.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของความถี่เห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟ้จ่ายแถมตามรายได้

| บริการด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบรรดไฟ้ | รายได้ (บาทต่อเดือน)  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 1,000 - 5,000         | 5,001 - 10,000        | 10,001-20,000         | 20,001-30,000         | 30,001 ขึ้นไป         |
| ความรับผิดชอบต่อหน้าที่                  | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 3.06<br>(พอใจปานกลาง) | 3.17<br>(พอใจปานกลาง) | 3.31<br>(พอใจปานกลาง) | 3.20<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                | 2.84<br>(พอใจปานกลาง) | 2.76<br>(พอใจปานกลาง) | 3.01<br>(พอใจปานกลาง) | 3.09<br>(พอใจปานกลาง) | 3.06<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสุภาพในการแต่งกาย                    | 3.16<br>(พอใจปานกลาง) | 3.15<br>(พอใจปานกลาง) | 3.17<br>(พอใจปานกลาง) | 3.09<br>(พอใจปานกลาง) | 3.34<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา             | 2.95<br>(พอใจปานกลาง) | 3.09<br>(พอใจปานกลาง) | 3.11<br>(พอใจปานกลาง) | 3.16<br>(พอใจปานกลาง) | 3.14<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร  | 3.16<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 3.11<br>(พอใจปานกลาง) | 3.16<br>(พอใจปานกลาง) | 3.23<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม                                      | 3.02<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 3.12<br>(พอใจปานกลาง) | 3.16<br>(พอใจปานกลาง) | 3.19<br>(พอใจปานกลาง) |





เอื้อเพื่อช่วยเหลือผู้โดยสาร ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา และ  
ความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34, 3.22, 3.20, 3.14 และ 3.06 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของตำรวจไฟฟ้าในนครตามรายได้

| บริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจไฟฟ้า | รายได้ (บาทต่อเดือน)  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 1,000 - 5,000         | 5,001 - 10,000        | 10,001-20,000         | 20,001-30,000         | 30,001 ขึ้นไป         |
| การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ       | 2.79<br>(พอใจปานกลาง) | 2.76<br>(พอใจปานกลาง) | 2.96<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 2.74<br>(พอใจปานกลาง) |
| การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง            | 2.95<br>(พอใจปานกลาง) | 2.73<br>(พอใจปานกลาง) | 3.02<br>(พอใจปานกลาง) | 2.94<br>(พอใจปานกลาง) | 2.89<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                  | 2.53<br>(พอใจปานกลาง) | 2.52<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 2.78<br>(พอใจปานกลาง) | 3.07<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา               | 2.80<br>(พอใจปานกลาง) | 3.06<br>(พอใจปานกลาง) | 3.11<br>(พอใจปานกลาง) | 3.00<br>(พอใจปานกลาง) | 3.07<br>(พอใจปานกลาง) |
| ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร    | 2.87<br>(พอใจปานกลาง) | 3.03<br>(พอใจปานกลาง) | 3.09<br>(พอใจปานกลาง) | 3.04<br>(พอใจปานกลาง) | 2.97<br>(พอใจปานกลาง) |
| รวม  | 2.82<br>(พอใจปานกลาง) | 2.83<br>(พอใจปานกลาง) | 3.06<br>(พอใจปานกลาง) | 2.96<br>(พอใจปานกลาง) | 2.89<br>(พอใจปานกลาง) |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการบริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95, 2.87, 2.80, 2.79 และ 2.53 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการบริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06, 3.03, 2.76, 2.73 และ 2.52 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการบริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง ความรวดเร็วในการให้บริการ และการรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11, 3.09, 3.02, 3.00 และ 2.96 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการบริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04, 3.00, 2.94, 2.94 และ 2.78 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าการบริการด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และเมื่อ

พิจารณาในรายละเอียดพบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร การรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง และการรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07, 3.07, 2.97, 2.89 และ 2.74 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการตลาดของธุรกิจแห่งประเศศไทยจันแนกตามรายได้

| การส่งเสริมการตลาด            | รายได้ (บาทต่อเดือน) |                   |                   |                   |                   |
|-------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                               | 1,000 - 5,000        | 5,001 - 10,000    | 10,001-20,000     | 20,001-30,000     | 30,001 ขึ้นไป     |
| การโฆษณา                      | 2.53<br>(ปานกลาง)    | 2.67<br>(ปานกลาง) | 2.70<br>(ปานกลาง) | 2.63<br>(ปานกลาง) | 2.29<br>(น้อย)    |
| การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ | 2.42<br>(น้อย)       | 2.70<br>(ปานกลาง) | 2.68<br>(ปานกลาง) | 2.44<br>(น้อย)    | 2.23<br>(น้อย)    |
| การขายโดยพนักงานขาย           | 2.63<br>(ปานกลาง)    | 3.03<br>(ปานกลาง) | 2.80<br>(ปานกลาง) | 2.72<br>(ปานกลาง) | 2.74<br>(ปานกลาง) |
| การส่งเสริมการขาย             | 2.68<br>(ปานกลาง)    | 2.70<br>(ปานกลาง) | 2.65<br>(ปานกลาง) | 2.81<br>(ปานกลาง) | 2.63<br>(ปานกลาง) |
| รวม                           | 2.57<br>(ปานกลาง)    | 2.77<br>(ปานกลาง) | 2.71<br>(ปานกลาง) | 2.65<br>(ปานกลาง) | 2.47<br>(น้อย)    |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การส่งเสริมการขาย การขายโดยพนักงานขาย และการโฆษณา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68, 2.63 และ 2.53 ตามลำดับ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับน้อย คือ การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การขายโดยพนักงานขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการโฆษณา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03, 2.70, 2.70 และ 2.67 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การขายโดยพนักงานขาย การโฆษณา การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80, 2.69, 2.68 และ 2.65 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การส่งเสริมการขาย การขายโดยพนักงานขาย และการโฆษณา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81, 2.72 และ 2.63 ตามลำดับ และการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับน้อย คือ การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นว่าการส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การขายโดยพนักงานขาย และการส่งเสริมการขาย ซึ่งมีค่า

เฉลี่ยเท่ากับ 2.74 และ 2.63 ตามลำดับ และการส่งเสริมการตลาดที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การโฆษณา และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 และ 2.23 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวเบญจวรรณ นพบรรจบสุข

วัน เดือน ปี เกิด 18 มิถุนายน 2518

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย  
โรงเรียนบดินทรเดชา สิงห์ สิงหเสนี กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2535  
สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541