

#### บทที่ 4

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล ครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 180 ชุด ซึ่งได้เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษา ซึ่งสามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลจากข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 1 - 6)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล ได้แก่ ความรู้สึกต่อระดับราคาค่าโดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินที่ระดับราคาเริ่มต้นที่อัตรา 14 บาท และสูงสุดที่อัตรา 36 บาท เป็นอย่างไร และการได้รับการบริการจากพนักงานขายตัว รวมทั้งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ รวมทั้งการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเส้นทางจากพนักงานที่ให้บริการเป็นอย่างไร ชัดเจนหรือไม่ ตลอดจนข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าใต้ดินตามสถานีต่าง ๆ การรอคอยรถไฟฟ้าใต้ดินที่จะเข้าสถานีตรงเวลาหรือไม่ รวมไปถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากการที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน เช่น ทางเดินเข้า - ออกตามสถานี รวมถึงทำเลที่ตั้งและอุบัติเหตุของรถไฟฟ้าใต้ดิน ตลอดจนข้อมูลโดยรวมหลังการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (ตารางที่ 7 - 41)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	90	50
หญิง	90	50
รวม	180	100

ตารางที่ 1 แสดงการเก็บตัวอย่างซึ่งได้กำหนดการกระจายตัวอย่างเป็นชายร้อยละ 50 และหญิงร้อยละ 50

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	119	66.1
สมรส	57	31.7
หม้าย / แยกกันอยู่	4	2.2
รวม	180	100

ตารางที่ 2 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพเป็นโสด หรือร้อยละ 66.1 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส ร้อยละ 31.7 และสถานภาพ หม้าย/แยกกันอยู่ ร้อยละ 2.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	3	1.7
21 - 30 ปี	94	52.2
31 - 40 ปี	66	36.7
41 - 50 ปี	16	8.8
51 ปีขึ้นไป	1	0.6
รวม	180	100

ตารางที่ 3 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21-30 ปี หรือร้อยละ 52.2 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 36.7 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 8.8 อายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 1.7 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า	10	5.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3	1.7
อนุปริญญา / ปวส.	7	3.9
ปริญญาตรี	143	79.4
สูงกว่าปริญญาตรี	15	8.3
อื่น ๆ	2	1.1
รวม	180	100

ตารางที่ 4 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 79.4 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.3 มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า ร้อยละ 5.6 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 3.9 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 1.7 และอื่น ๆ ร้อยละ 1.1

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	13	7.2
พนักงานบริษัทเอกชน	140	77.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	5.6
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	5	2.8
รับจ้างทั่วไป	7	3.8
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	5	2.8
รวม	180	100

จากตารางที่ 5 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 77.8 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมา นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 7.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.6 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 3.8 และประกอบธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 2.8 เท่ากัน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	27	15
10,001 - 20,000 บาท	66	36.7
20,001 - 30,000 บาท	53	29.4
30,001 - 40,000 บาท	28	15.6
40,001 - 50,000 บาท	4	2.2
50,001 บาทขึ้นไป	2	1.1
รวม	180	100

จากตารางที่ 6 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 36.7 รองลงมารายได้ที่ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 29.4 รายได้ 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 15.6 ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 15 รายได้ 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 2.2 และรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 1.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าใต้ดิน ที่มีย่อยจ่ายส่วนทางการตลาด

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของผู้ใช้บริการไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล  
ด้านผลิตภัณฑ์

ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. ความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน	36	20	114	63.3	28	15.6	2	1.1	0	0	4.02	มาก	1		
2. จำนวนเที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ	20	11.1	81	45	72	40	7	3.9	0	0	3.63	มาก	4		
3. เวลาในการให้บริการ (06.00 - 24.00 น.)	28	15.6	85	47.2	53	29.4	11	6.1	3	1.7	3.69	มาก	3		
4. ความเพียงพอของที่นั่งของผู้โดยสาร	10	5.6	49	27.2	70	38.9	37	20.6	14	7.8	3.02	ปานกลาง	6		
5. ความปลอดภัยที่ได้รับในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน	8	4.4	84	46.7	75	41.7	12	6.7	1	0.6	3.48	มาก	5		
6. เกียรติยศของสถานีต่อไป มีความชัดเจน	41	22.8	78	43.3	52	28.9	9	5	0	0	3.84	มาก	2		
ค่าเฉลี่ยรวม												3.61	มาก		

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีแนวโน้มพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก จำนวน 5 ปัจจัย และระดับปานกลางจำนวน 1 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจสูงที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความรวดเร็วที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

รองลงมาคือ เสียงประกาศบอกถึงสถานีต่อไปมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) เวลาในการให้บริการ (06.00-24.00 น.) (ค่าเฉลี่ย 3.69) จำนวนเที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความปลอดภัยที่ได้รับในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.48) และความเพียงพอของที่นั่งของผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของผู้ให้บริการไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล  
ด้านราคา

ส่วนประสมการตลาดด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. อัตราค่าโดยสารต่ำสุด (14 บาท) สูงสุด (36 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม	2	1.1	36	20	84	46.7	47	26.1	11	6.1	2.84	ปานกลาง	4
2. อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น	6	3.3	48	26.7	85	47.2	32	17.8	9	5.0	3.06	ปานกลาง	3
3. ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น	9	5	47	26.1	83	46.1	38	21.1	3	1.7	3.12	ปานกลาง	2
4. ความเหมาะสมของราคา กับ คุณภาพของบริการที่ได้รับ	5	2.8	57	31.7	90	50	25	13.9	3	1.7	3.20	ปานกลาง	1
	ค่าเฉลี่ยรวม										3.06	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.06 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคา กับ คุณภาพของบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.20)

รองลงมาคือ ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.12) อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.06) อัตราค่าโดยสารต่ำสุด (14 บาท) สูงสุด (36 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.84) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left, with a traditional Thai crown (mudra) on its head. Above the elephant is a five-pointed star. The entire emblem is set against a light gray background. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the central image. Thai script 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is also visible around the top and sides of the emblem.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของผู้ให้บริการไฟฟ้าที่ได้คืนสายเคเบิลรัชมงคล  
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. ภายในสถานี มีทาง เข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี	7	3.9	88	48.9	65	36.1	17	9.4	3	1.7			3.44	มาก	1
2. มีจำนวนสถานีให้บริการเพียงพอ สะดวก ในการเดินทาง	4	2.2	51	28.3	83	46.1	40	22.2	2	1.1			3.08	ปานกลาง	5
3. มีอาคารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	4	2.2	46	25.6	97	53.9	32	17.8	1	0.6			3.11	ปานกลาง	4
4. สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟที่ได้คืนอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง	7	3.9	68	37.8	79	43.9	25	13.9	1	0.6			3.31	ปานกลาง	3
5. ความปลอดภัยของสถานที่ตั้ง ของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้่าได้คืน (สถานที่ตั้ง)	6	3.3	65	36.1	95	52.8	14	7.8	0	0			3.35	ปานกลาง	2
6. ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และตู้จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ	6	3.3	53	29.4	76	42.2	34	18.9	11	6.1			3.05	ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม												3.22	ปานกลาง		

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีแนวโน้มพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก จำนวน 1 ปัจจัย และระดับปานกลางจำนวน 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจสูงที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ภายในสถานี มีทาง เข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี (ค่าเฉลี่ย 3.44)

รองลงมาคือ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน (สถานที่ตั้ง)(ค่าเฉลี่ย 3.35) สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) อาคารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.11) มีจำนวนสถานีให้บริการเพียงพอ สะดวก ในการเลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) และความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตรและผู้จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการตลาดของผู้ให้บริการไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล ด้านส่งเสริมการตลาด

ส่วนประเภทการตลาดด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ	1	0.6	32	17.8	82	45.6	50	27.8	15	8.3			2.74	ปานกลาง	2
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	2	1.1	37	20.6	90	50	37	20.6	14	7.8			2.87	ปานกลาง	1
3. การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีส่วนลด สำหรับบัตรเครดิต ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน	3	1.7	40	22.2	68	37.8	44	24.4	25	13.9			2.73	ปานกลาง	3
4. รูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด / ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความหลากหลายเพียงพอ	2	1.1	37	20.6	66	36.7	48	26.7	27	15			2.66	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม												2.75	ปานกลาง		

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสนใจปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.75 โดยมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจสูงที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จากสื่อโฆษณาประชา สัมพันธ์ง่ายต่อการทำความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 2.87)

รองลงมาคือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.74) การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีคส่วนสำหรับบัตรเติมเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน (ค่าเฉลี่ย 2.73) และรูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด / ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความหลากหลายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของผู้ให้บริการไฟฟ้าได้คืนสายลึงค์มีรังมดกล  
ด้านบุคลากร

ส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ			
	มากที่สุด			มาก			ปานกลาง			น้อย						น้อยที่สุด		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				จำนวน	ร้อยละ	
1. ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3	1.7	73	40.6	98	54.4	5	2.8	1	0.6							ปานกลาง	5
2. คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ เช่น กริยา - มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ถูกต้อง	14	7.8	90	50	74	41.1	2	1.1	0	0							มาก	2
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	18	10	109	60.6	49	27.2	4	2.2	0	0							มาก	1
4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่	10	5.6	58	32.2	104	57.8	6	3.3	2	1.1							ปานกลาง	6
5. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9	5	80	44.4	82	45.6	9	5	0	0							มาก	4
6. ความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน	13	7.2	77	42.8	84	46.7	6	3.3	0	0							มาก	3
7. ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาการณัฐเงิน	5	2.8	58	32.2	104	57.8	12	6.7	1	0.6							ปานกลาง	7
	ค่าเฉลี่ยรวม															3.50	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีแนวโน้มพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก จำนวน 4 ปัจจัย และระดับปานกลางจำนวน 3 ปัจจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจสูงที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

รองลงมาคือ คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่าง ๆ เช่น กริยา - มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความชัดเจนของข้อมูล ที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อธิบายแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไข เหตุการณ์ฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของผู้ให้บริการไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล  
ด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนประสมการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	เปิดผล	ลำดับ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		จำนวน	ร้อยละ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
1. ความชัดเจนของป้ายเครื่องหมายต่าง ๆ ในสถานี	4	2.2	84	46.7	76	42.2	16	8.9	0	0	0	0	3.42	มาก	4
2. การตกแต่งภายในสถานี / ตู้รวมไฟฟ้าใต้ดิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม	20	11.1	92	51.1	55	30.6	13	7.2	0	0	0	0	3.66	มาก	2
3. เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความ สะอาด และทันสมัย	17	9.4	102	56.7	54	30	7	3.9	0	0	0	0	3.72	มาก	1
4. ความชัดเจนของ ทางเข้า - ทางออกของสถานีรถไฟใต้ดิน	15	8.3	77	42.8	63	35	20	11.1	5	2.8	5	2.8	3.43	มาก	3
5. สภาพอากาศ (อุณหภูมิ) ภายในสถานีรถไฟใต้ดิน ไม่รู้สึก อึดอัด	5	2.8	50	27.8	91	50.6	26	14.4	8	4.4	8	4.4	3.10	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม												3.47	มาก		

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีแนวโน้มพึงพอใจปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก จำนวน 4 ปัจจัย และระดับปานกลางจำนวน 1 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจสูงที่สุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมีความสะอาดและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.72)

รองลงมาคือ การตกแต่งภายในสถานี/ตัวรถไฟฟ้าใต้ดิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.66) ความชัดเจนของ ทางเข้า - ทางออกของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.43) ความชัดเจนของ ป้าย เครื่องหมายต่าง ๆ ในสถานี (ค่าเฉลี่ย 3.42) และสภาพอากาศ (อุณหภูมิ) ภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่รู้สึกร้อนอึดอัด (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ



ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของผู้ให้บริการไฟฟ้าใต้ดินสายเคเบิลมีรั้งมงคล  
ด้านกระบวนการ

ส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ				
	มากที่สุด			มาก			ปานกลาง			น้อย						น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				จำนวน	ร้อยละ		
1. ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องทางพนักงานขายบัตร	3	1.7	71	39.4	74	41.1	27	15	5	2.8								ปานกลาง	4
2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องทางเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ	6	3.3	62	34.4	81	45	29	16.1	2	1.1								ปานกลาง	2
3. ประสิทธิภาพโดยรวมของ ระบบการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินอัตโนมัติ	13	7.2	89	49.4	66	36.7	12	6.7	0	0								มาก	1
4. ระยะเวลาการคอยในการรอรถไฟฟ้าใต้ดินแต่ละเที่ยว	6	3.3	65	36.1	80	44.4	23	12.8	6	3.3								ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม												3.31	ปานกลาง						

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีแนวโน้มพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมาก จำนวน 1 ปัจจัย และระดับปานกลาง จำนวน 3 ปัจจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจสูงที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ประสิทธิภาพโดยรวม ของระบบการเดินรถ ไฟฟ้าใต้ดินอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

รองลงมาคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.22) ระยะเวลารอคอยในการรอรถไฟฟ้าใต้ดินแต่ละเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.23) และความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องพนักงานขายบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดจำแนกตามเพศ  
ด้านผลิตภัณฑ์

ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	เพศ											
	ชาย					หญิง					รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
1. ความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทาง โดยรถไฟฟ้าใต้ดิน	3.96	มาก	1	4.09	มาก	1	4.02	มาก		4.02	มาก	
2. จำนวนเที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ	3.59	มาก	3	3.68	มาก	4	3.63	มาก		3.63	มาก	
3. เวลาในการให้บริการ (06.00 - 24.00 น.)	3.62	มาก	4	3.76	มาก	3	3.69	มาก		3.69	มาก	
4. ความเพียงพอของที่นั่งของผู้โดยสาร	2.96	ปานกลาง	6	3.09	ปานกลาง	6	3.02	ปานกลาง		3.02	ปานกลาง	
5. ความปลอดภัยที่ให้บริการใช้รถไฟฟ้าใต้ดิน	3.47	มาก	5	3.49	มาก	5	3.48	มาก		3.48	มาก	
6. เสียงประกาศบอกถึงสถานีต่อไป มีความชัดเจน	3.79	มาก	2	3.89	มาก	2	3.84	มาก		3.84	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	มาก		3.67	มาก		3.61	มาก		3.61	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสมการตลาด จำแนกตามเพศ ด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.57 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.67 ซึ่งประกอบด้วย

เพศชายและเพศหญิง พึงพอใจสูงสุดในปีจ้อย่อยด้านผลิตภัณฑ์อันดับแรกเหมือนกัน คือ ความรวดเร็วที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.96 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 4.09) และอันดับที่สองเหมือนกันคือ เสียงประกาศบอกถึงสถานีต่อไป มีความชัดเจน (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.79 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.89)

ปีจ้อย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 เพศชาย คือ จำนวนเที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) เพศหญิงคือ เวลาในการให้บริการ (06.00-24.00 น.)(ค่าเฉลี่ย 3.76)

ปีจ้อย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 เพศชาย คือ เวลาในการให้บริการ (06.00 - 24.00 น.) (ค่าเฉลี่ย 3.62) เพศหญิงคือ จำนวนเที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ปีจ้อย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 เพศชายและเพศหญิงเหมือนกัน คือ ความปลอดภัยที่ได้รับในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.47 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.49)

เพศชายและเพศหญิง พึงพอใจในระดับปานกลาง ในปีจ้อย่อยด้านผลิตภัณฑ์เหมือนกัน คือ ความเพียงพอของที่นั่งของผู้โดยสาร (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 2.96 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.09) ซึ่งเป็นปีจ้อย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดจำหน่ายตามเพศ  
ด้านราคา

ส่วนประสมการตลาดด้านราคา	เพศ											
	ชาย					หญิง					รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
1. อัตราค่าโดยสารต่ำสุด (14 บาท) สูงสุด (36 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม	2.83	ปานกลาง	4	2.84	ปานกลาง	4	2.84	ปานกลาง	4	2.84	ปานกลาง	
2. อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น	3.06	ปานกลาง	2	3.06	ปานกลาง	3	3.06	ปานกลาง	3	3.06	ปานกลาง	
3. ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น	3.0	ปานกลาง	3	3.23	ปานกลาง	2	3.12	ปานกลาง	2	3.12	ปานกลาง	
4. ความเหมาะสมของราคา กับคุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.14	ปานกลาง	1	3.26	ปานกลาง	1	3.20	ปานกลาง	1	3.20	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01	ปานกลาง		3.10	ปานกลาง		3.06	ปานกลาง		3.06	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสิทธิภาพตลาดจำแนกตามเพศ ด้านราคา ในระดับปานกลาง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.01 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.10 ซึ่งประกอบด้วย

เพศชายและเพศหญิง พึงพอใจสูงที่สุดในปัจจัยย่อยด้านราคาอันดับแรกเหมือนกัน คือ ความเหมาะสมของราคา กับ คุณภาพของบริการที่ได้รับ (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.14 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.26)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 เพศชาย คือ อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวน สถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.06) เพศหญิงคือ ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 เพศชาย คือ ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.00) เพศหญิงคือ อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.06)

เพศชายและเพศหญิง พึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านราคาเหมือนกัน คือ อัตราค่าโดยสารต่ำสุด(14 บาท) สูงสุด (36 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 2.83 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 2.84) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดจำเนกตามเพศ  
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ													
	ชาย						หญิง						รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	รวม		
1. ภายในสถานี มีทางเข้า-ออก หลายทางในแต่ละสถานี	3.42	มาก	1	3.46	มาก	1	3.44	มาก	1	3.44	มาก			
2. มีจำนวนสถานีให้บริการเพียงพอ สะดวก ในการเลือกเดินทาง	3.07	ปานกลาง	6	3.1	ปานกลาง	5	3.08	ปานกลาง	5	3.08	ปานกลาง			
3. มีอาคารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	3.08	ปานกลาง	4	3.14	ปานกลาง	4	3.11	ปานกลาง	4	3.11	ปานกลาง			
4. สถานีที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าได้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.26	ปานกลาง	3	3.36	ปานกลาง	2	3.31	ปานกลาง	2	3.31	ปานกลาง			
5. ความปลอดภัยของสถานีที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าได้ดิน (สถานีที่ตั้ง)	3.39	ปานกลาง	2	3.31	ปานกลาง	3	3.35	ปานกลาง	3	3.35	ปานกลาง			
6. ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และตู้จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ	3.08	ปานกลาง	4	3.02	ปานกลาง	6	3.05	ปานกลาง	6	3.05	ปานกลาง			
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22	ปานกลาง		3.23	ปานกลาง		3.22	ปานกลาง		3.22	ปานกลาง			

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดจำแนกตามเพศ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง โดยเพศชายมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.22 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.23 ซึ่งประกอบด้วย เพศชายและเพศหญิง พึงพอใจสูงสุดในปีจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอันดับแรก เหมือนกัน คือ ภายในสถานี มีทาง เข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.42 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.46)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 เพศชายคือ ความปลอดภัยของสถานีที่ตั้งของสถานี ต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน (สถานีที่ตั้ง) (ค่าเฉลี่ย 3.39) เพศหญิงคือ สถานีที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้า ใต้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 เพศชายคือ สถานีที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินอยู่ ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) เพศหญิงคือ ความปลอดภัยของสถานี ที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน (สถานีที่ตั้ง) (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 เพศชายคือ ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และ ตู้จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.08) และปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเหมือนกันคือ มีอาคาร จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.08 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.14)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 เพศหญิงคือ มีจำนวนสถานีให้บริการเพียงพอ สะดวก ในการเลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 6 เพศชายคือ มีจำนวนสถานีให้บริการเพียงพอ สะดวก ในการเลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) เพศหญิงคือ ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และตู้ จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.02) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด



ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดจำแนกตามเพศ  
ด้านส่งเสริมการตลาด

ส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาด	เพศ											
	ชาย					หญิง					รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
1. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณาเพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ	2.8	ปานกลาง	3	2.69	ปานกลาง	2	2.74	ปานกลาง				
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ینگต่อการทำงาน ความเข้าใจ	2.91	ปานกลาง	1	2.82	ปานกลาง	1	2.87	ปานกลาง				
3. การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเติมเงิน ตั้งจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน	2.84	ปานกลาง	2	2.62	ปานกลาง	3	2.73	ปานกลาง				
4. รูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด / ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความหลากหลายเพียงพอ	2.77	ปานกลาง	4	2.56	น้อย	4	2.66	ปานกลาง				
ค่าเฉลี่ยรวม	2.83	ปานกลาง		2.67	ปานกลาง		2.75	ปานกลาง				

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน  
ประสมการตลาดจำแนกตามเพศ ด้านส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจรวม 2.83 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 2.67 ซึ่งประกอบด้วย

เพศชายและเพศหญิง พึงพอใจสูงที่สุดในปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดอันดับแรก  
เหมือนกัน คือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ  
(เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 2.91 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 2.82)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 เพศชายคือ การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย  
เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเดบิตเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน (ค่าเฉลี่ย 2.84) เพศ  
หญิงคือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณาเพื่อแจ้งข่าวสารต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.69)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 เพศชายคือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์  
การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.80) เพศหญิงคือ การส่งเสริมการขายมีรูปแบบ  
หลากหลาย เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเดบิตเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน  
(ค่าเฉลี่ย 2.62)

เพศชายและเพศหญิง พึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด  
เหมือนกัน คือ รูปแบบการส่งเสริมการตลาด ต่าง ๆ เช่น ส่วนลด / ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน  
มีความหลากหลายเพียงพอ (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 2.77 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 2.56) ซึ่งเป็น  
ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดจำแนกตามเพศ  
ด้านบุคลากร

ส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร	เพศ									
	ชาย		หญิง			รวม				
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	รวม	แปลผล
1. ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.39	ปานกลาง	5	3.41	มาก	5	3.40	มาก		
2. คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ เช่น กริยา - มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ถูกต้อง	3.63	มาก	2	3.66	มาก	2	3.64	มาก		
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.71	มาก	1	3.86	มาก	1	3.78	มาก		
4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่	3.38	ปานกลาง	6	3.38	ปานกลาง	6	3.38	ปานกลาง		
5. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.5	มาก	4	3.49	มาก	4	3.49	มาก		
6. ความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน	3.52	มาก	3	3.56	มาก	3	3.54	มาก		
7. ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาการฉ้อโกงเงิน	3.28	ปานกลาง	7	3.32	ปานกลาง	7	3.30	ปานกลาง		
	3.49	มาก		3.53	มาก		3.50	มาก		
	ค่าเฉลี่ยรวม									

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน  
 ประสมการตลาดจำแนกตามเพศ ด้านบุคลากร ในระดับมาก โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
 รวม 3.49 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.53 ซึ่งประกอบด้วย

เพศชายและเพศหญิง พึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเหมือนไม่ต่างกัน โดยพึงพอใจ  
 สูงที่สุดในปัจจัยย่อยด้านบุคลากรอันดับแรกคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (เพศชาย มี  
 ค่าเฉลี่ย 3.71 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.86)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 คือ คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้  
 บริการต่าง ๆ เช่น กริยา - มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ถูกต้อง (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.63 และเพศหญิง  
 มีค่าเฉลี่ย 3.66)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 คือ ความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ  
 อธิบายแก่ท่าน (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.52 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.56)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 คือ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ  
 (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.50 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.49)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ  
 (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.39 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.41)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 6 คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของ  
 เจ้าหน้าที่ (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.38 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.38)

เพศชายและเพศหญิง พึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเหมือนกันคือ  
 ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉิน (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.28 และเพศหญิง  
 มีค่าเฉลี่ย 3.32) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดจำหน่ายแอมกวมเพศ  
ด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนประสมการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ									
	ชาย			หญิง			รวม			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	
1. ความชัดเจนของป้ายเครื่องหมายต่าง ๆ ในสถานี	3.41	มาก	4	3.43	มาก	3	3.42	มาก		
2. การตกแต่งภายในสถานี / ตู้รถไฟที่สถานี สะอาด ทันสมัย สวยงาม	3.64	มาก	2	3.68	มาก	2	3.66	มาก		
3. เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย	3.71	มาก	1	3.72	มาก	1	3.72	มาก		
4. ความชัดเจนของทางเข้า – ออก ของสถานีรถไฟที่สถานี	3.5	มาก	3	3.36	ปานกลาง	4	3.43	มาก		
5. สภาพอากาศ (อุณหภูมิ) ภายในสถานีรถไฟที่สถานี ไม่รู้สึกอึดอัด	3.11	ปานกลาง	5	3.09	ปานกลาง	5	3.10	ปานกลาง		
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	มาก		3.46	มาก		3.47	มาก		

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสิทธิภาพลดจำนวนนกตามเพศ ด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจรวม 3.47 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.46 ซึ่งประกอบด้วย

เพศชายและเพศหญิง พึงพอใจสูงที่สุดในปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพอันดับแรก เหมือนกันคือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมีความสะอาด และทันสมัย (เพศ ชาย มีค่าเฉลี่ย 3.71 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.72) และอันดับที่สองที่เหมือนกันคือ การตกแต่ง ภายในสถานี/ตัวรถไฟฟ้าใต้ดิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.64 และเพศ หญิง มีค่าเฉลี่ย 3.68)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 เพศชายคือ ความชัดเจนของ ทางเข้า-ออก ของสถานี รถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.5) เพศหญิงคือ ความชัดเจนของ ป้าย เครื่องหมายต่าง ๆ ในสถานี (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 เพศชายคือ ความชัดเจนของป้าย เครื่องหมายต่าง ๆ ในสถานี (ค่าเฉลี่ย 3.41) เพศหญิงคือ ความชัดเจนของ ทางเข้า-ออก ของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.36)

เพศชายและเพศหญิง พึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ เหมือนกัน คือ สภาพอากาศ (อุณหภูมิ) ภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่รู้สึกอึดอัด (เพศชาย มี ค่าเฉลี่ย 3.11 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.09) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ได้รับ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดจำหน่ายตามเพศ  
ด้านกระบวนการ

ส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการ	เพศ									
	ชาย			หญิง			รวม			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	รวม
1. ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องทางกึ่งนชาย บัตร	3.31	ปานกลาง	2	3.14	ปานกลาง	4	3.23		ปานกลาง	
2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่อง เครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ	3.27	ปานกลาง	4	3.18	ปานกลาง	3	3.22		ปานกลาง	
3. ประสิทธิภาพโดยรวมของ ระบบการเดินรถไฟฟ้่าใต้ดินอัตโนมัติ	3.61	มาก	1	3.53	มาก	1	3.57		มาก	
4. ระยะเวลาการออกออยในการรถไฟฟ้่าใต้ดินแต่ละเที่ยว	3.28	ปานกลาง	3	3.19	ปานกลาง	2	3.23		ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	ปานกลาง		3.26	ปานกลาง		3.31		ปานกลาง	

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสิทธิภาพตลาดจำแนกตามเพศ ด้านกระบวนการ ในระดับปานกลาง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจรวม 3.37 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.26 ซึ่งประกอบด้วย

เพศชายและเพศหญิง พึงพอใจสูงที่สุดในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการอันดับแรกเหมือนกัน คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินอัตโนมัติ (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.61 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.53)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 เพศชายคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องพนักงานขายบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.31) เพศหญิงคือ ระยะเวลารอคอยในการรอรถไฟฟ้าใต้ดินแต่ละเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 เพศชายคือ ระยะเวลารอคอยในการรอรถไฟฟ้าใต้ดินแต่ละเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.28) เพศหญิงคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่อง เครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

และปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 เพศชายคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.27) เพศหญิงคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 3.14) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด



ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านผลิตภัณฑ์

ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	การศึกษา											
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			รวม		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	รวม
1. ความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน	3.85	มาก	2	4.03	มาก	1	4.18	มาก	1	4.02	มาก	มาก
2. จำนวนเที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ	3.15	ปานกลาง	5	3.69	มาก	3	3.76	มาก	4	3.63	มาก	มาก
3. เวลาในการให้บริการ (06.00 - 24.00 น.)	3.75	มาก	3	3.66	มาก	4	3.88	มาก	3	3.69	มาก	มาก
4. ความเพียงพอของที่นั่งของผู้โดยสาร	2.55	น้อย	6	3.08	ปานกลาง	6	3.06	ปานกลาง	6	3.02	ปานกลาง	ปานกลาง
5. ความปลอดภัยที่ได้รับในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน	3.45	มาก	4	3.45	มาก	5	3.71	มาก	5	3.48	มาก	มาก
6. เสียงประกาศบอกถึงสถานีต่อไป มีความชัดเจน	3.95	มาก	1	3.80	มาก	2	4.06	มาก	2	3.84	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45	มาก		3.62	มาก		3.78	มาก		3.61	มาก	มาก

หมายเหตุ -ต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง มัธยมศึกษาตอนต้น (ต่ำกว่า) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) / อนุปริญญา (ปวส.)

- สูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี / อื่นๆ (ระบุ)

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก โดยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.45 การศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.62 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.78 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 การศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีคือ เสี่ยงประกาศบอกถึง สถานีต่อไป มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และการศึกษาปริญญาตรีและการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเหมือนกันคือ ความรวดเร็ว ที่ได้รับการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน (การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.03 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.18)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 การศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีเหมือนกันคือ เวลาในการให้บริการ (06.00-24.00 น.) (การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.75 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.88) การศึกษาระดับปริญญาตรีคือ เสี่ยงประกาศบอกถึงสถานีต่อไป มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 การศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีคือ ความรวดเร็ว ที่ได้รับการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.85) การศึกษาปริญญาตรีคือ จำนวนเที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ เสี่ยงประกาศบอกถึงสถานีต่อไป มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 การศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีคือ ความปลอดภัยที่ได้รับในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.45) การศึกษาปริญญาตรีคือ เวลาในการให้บริการ (06.00-24.00 น.) (ค่าเฉลี่ย 3.66) และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ จำนวนเที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 การศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีคือ จำนวนเที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และการศึกษาปริญญาตรีและการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเหมือนกันคือ ความปลอดภัยที่ได้รับในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.45 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.71)

และการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี พึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับน้อย คือ ความเพียงพอของที่นั่งของผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 2.55) และการศึกษาปริญญาตรีและการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกันคือ ความเพียงพอของที่นั่งของผู้โดยสาร (การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.08 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามการศึกษา  
ด้านราคา

	การศึกษา													
	ต่ำกว่าปริญญาตรี				ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี				รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
1. อัตราค่าโดยสารต่ำสุด (14 บาท) สูงสุด (36 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม	3.20	ปานกลาง	2	2.8	ปานกลาง	4	2.76	ปานกลาง	4	2.84	ปานกลาง			
2. อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น	3.15	ปานกลาง	3	3.04	ปานกลาง	3	3.06	ปานกลาง	3*	3.06	ปานกลาง			
3. ความเหมาะสมของราคาโดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายการเดินทางรูปแบบอื่น	3.10	ปานกลาง	4	3.10	ปานกลาง	2	3.29	ปานกลาง	1	3.12	ปานกลาง			
4. ความเหมาะสมของราคา กับ คุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.30	ปานกลาง	1	3.19	ปานกลาง	1	3.18	ปานกลาง	2	3.20	ปานกลาง			
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19	ปานกลาง		3.03	ปานกลาง		3.07	ปานกลาง		3.06	ปานกลาง			

หมายเหตุ - ต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง มีระดับศึกษาดอนต้น (ต่ำกว่า) / มีระดับศึกษาดอนปลาย (ปวช.) / อนุปริญญา (ปวส.)

- สูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี / อื่น ๆ (ระบุ)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านราคา ในระดับปานกลาง โดยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.19 การศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.03 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.07 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 การศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรี เหมือนกัน คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของบริการที่ได้รับ (การศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.30 และการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.19) การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คือ ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 การศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีคือ อัตราค่าโดยสารต่ำสุด (14 บาท) สูงสุด (36 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.20) การศึกษาปริญญาตรีคือ ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.10) และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 ทุกระดับการศึกษาพึงพอใจเหมือนกันคือ อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น (การศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.15 การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.04 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.06)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 การศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีคือ ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.10) การศึกษาปริญญาตรีและการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเหมือนกันคือ อัตราค่าโดยสารต่ำสุด (14 บาท) สูงสุด (36 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม (การศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.80 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.76) ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านราคาที่ได้รับ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสานการตลาด จำแนกตามการศึกษา  
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ส่วนประสานการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	การศึกษา											
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			รวม		
	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ลำดับ
1. ภายในสถานี มีทาง เข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี	3.60	มาก	1	3.41	มาก	1	3.47	มาก	1	3.44	มาก	
2. มีจำนวนสถานีให้บริการเพียงพอ สะดวก ในการเลือกเดินทาง	3.10	ปานกลาง	5	3.1	ปานกลาง	4	2.94	ปานกลาง	6	3.08	ปานกลาง	
3. มีอาคารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	3.15	ปานกลาง	4	3.1	ปานกลาง	4	3.18	ปานกลาง	5	3.11	ปานกลาง	
4. สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.25	ปานกลาง	3	3.29	ปานกลาง	3	3.47	มาก	1	3.31	ปานกลาง	
5. ความปลอดภัยของสถานที่ตั้ง ของสถานีต่างๆของรถไฟฟ้าใต้ดิน (สถานที่ตั้ง)	3.45	มาก	2	3.34	ปานกลาง	2	3.29	ปานกลาง	3	3.35	ปานกลาง	
6. ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และตู้จำหน่ายบัตร โดยสารอัตโนมัติ	3.05	ปานกลาง	6	3.03	ปานกลาง	6	3.24	ปานกลาง	4	3.05	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27	ปานกลาง		3.21	ปานกลาง		3.27	ปานกลาง		3.22	ปานกลาง	

หมายเหตุ - ต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง มัธยมศึกษาตอนต้น (ต่ำกว่า) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) / อุนุปริญญา (ปวศ.)

- สูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี / อื่น ๆ (ระบุ)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสม การตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง โดยการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.27 การศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ รวม 3.21 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.27 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 ทุกระดับการศึกษาพึงพอใจเหมือนกันคือ ภายใน สถานีมีทาง เข้า-ออก หลายทางในแต่ละสถานี (การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.60 การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.41 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คือ สถานีที่ตั้งของสถานีรถไฟไฟฟ้าใต้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวก ต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรี เหมือนกันคือ ความปลอดภัยของสถานีที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟไฟฟ้าใต้ดิน (สถานีที่ตั้ง) (ค่าเฉลี่ย 3.45 และค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรี เหมือนกันคือ สถานีที่ตั้งของสถานีรถไฟไฟฟ้าใต้ดินอยู่ในทำเล ที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง (การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.25 และการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.29) และ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ ความปลอดภัยของสถานีที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟไฟฟ้าใต้ดิน (สถานีที่ตั้ง) (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรี เหมือนกันคือ มีอาคารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.15 การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ และการศึกษาปริญญาตรีคือ มีจำนวนสถานี ให้บริการเพียงพอ สะดวก ในการเลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คือ ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และตู้จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคือ มีจำนวนสถานีให้ บริการเพียงพอ สะดวก ในการเลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ มีอาคารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 6 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรี เหมือนกันคือ ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และตู้จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.05 และค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ มีจำนวนสถานีให้บริการ เพียงพอ สะดวกในการเลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จําแนกตามการศึกษา  
ด้านส่งเสริมการตลาด

ส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาด	การศึกษา													
	ต่ำกว่าปริญญาตรี				ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี				รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
1. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่างๆ	2.65	ปานกลาง	3	2.75	ปานกลาง	3	2.82	ปานกลาง	1	2.74	ปานกลาง		ปานกลาง	
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	2.75	ปานกลาง	2	2.89	ปานกลาง	1	2.82	ปานกลาง	1	2.87	ปานกลาง		ปานกลาง	
3. การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีส่วนลดสำหรับบัตรเครดิต จำนวนเที่ยว และจำกัดจำนวนวัน	2.50	น้อย	4	2.80	ปานกลาง	2	2.47	น้อย	2	2.73	ปานกลาง		ปานกลาง	
4. รูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่างๆ เช่น ส่วนลด / ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความหลากหลายเพียงพอ	2.80	ปานกลาง	1	2.66	ปานกลาง	4	2.47	น้อย	2	2.66	ปานกลาง		ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม	2.68	ปานกลาง		2.78	ปานกลาง		2.65	ปานกลาง		2.75	ปานกลาง		ปานกลาง	

หมายเหตุ -ต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง มัธยมศึกษาตอนต้น (ต่ำกว่า) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ไปช.) / อหุปริญญา (ปวส.)

-สูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี / อื่น ๆ (ระบุ)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสม การตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง โดยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 2.68 การศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 2.78 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 2.65 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีคือ รูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด/ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความหลากหลายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.80) การศึกษาปริญญาตรีและการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเหมือนกันคือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ง่ายต่อการทำความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 2.89 และค่าเฉลี่ย 2.82) ตามลำดับ และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีคือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 2.75) และการศึกษาปริญญาตรีคือ การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเติมเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน (ค่าเฉลี่ย 2.80) และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเติมเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน รูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด/ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความหลากหลายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.47)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรีเหมือนกันคือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ (การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.65 การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.75)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีคือ การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเติมเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน (ค่าเฉลี่ย 2.50) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด



ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามการศึกษา  
ด้านบุคลากร

ส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร	การศึกษา											
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			รวม		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.45	มาก	6	3.41	มาก	5	3.24	ปานกลาง	7	3.40	ปานกลาง	
2. คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่เช่น กริยา - มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ต้องการ	4.00	มาก	2	3.59	มาก	2	3.65	มาก	3	3.64	มาก	
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.05	มาก	1	3.76	มาก	1	3.65	มาก	3	3.78	มาก	
4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่	3.30	ปานกลาง	7	3.38	ปานกลาง	6	3.41	มาก	5	3.38	ปานกลาง	
5. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.65	มาก	4	3.45	มาก	4	3.71	มาก	1	3.49	มาก	
6. ความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.80	มาก	3	3.48	มาก	3	3.71	มาก	1	3.54	มาก	
7. ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา	3.50	มาก	5	3.27	ปานกลาง	7	3.35	ปานกลาง	6	3.30	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	มาก		3.48	มาก		3.53	มาก		3.50	มาก	

หมายเหตุ - ต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง มัธยมศึกษาตอนต้น (ต่ำกว่า) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปรวช.) / อนุปริญญา (ปวส.)

- สูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี / อื่น ๆ (จะม)

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสม การตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านบุคลากร ในระดับมาก โดยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.68 การศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.48 และ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.53 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรี เหมือนกันคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05 และค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรี เหมือนกันคือ คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ เช่น กริยา-มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.00 และค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรี เหมือนกันคือ ความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.80 และ ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ คุณภาพของบริการที่ได้รับจาก เจ้าหน้าที่เช่น กริยา - มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.65) รวมทั้งการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรี เหมือนกันคือ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65 และค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีคือ ประสิทธิภาพของ เจ้าหน้าที่ในการแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 3.50) การศึกษาปริญญาตรีคือ ความรู้ ความ สามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.41) และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ ความรวดเร็วในการ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 6 การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีคือ ความรู้ ความ สามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.45) การศึกษาปริญญาตรีคือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ใน การแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 7 การศึกษาดำกว่าปริญญาตรีคือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.30) การศึกษาปริญญาตรีคือ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 3.27) และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีคือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประกอบการตลาด จําแนกตามการศึกษา  
ด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนประสมการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ	การศึกษา										
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม				
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. ความชัดเจนของป้ายเครื่องหมายต่างๆ ในสถานี	3.55	มาก	3	3.41	มาก	4	3.41	มาก	3	3.42	มาก
2. การตกแต่งภายในสถานี / ตัวรถไฟฟ้าใต้ดิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม	4.05	มาก	1	3.62	มาก	2	3.53	มาก	2	3.66	มาก
3. เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย	4.05	มาก	1	3.69	มาก	1	3.59	มาก	1	3.72	มาก
4. ความชัดเจนของทางเข้า - ออก ของสถานี รถไฟฟ้าใต้ดิน	3.50	มาก	5	3.45	มาก	3	3.18	ปานกลาง	4	3.43	มาก
5. สภาพอากาศ (อุณหภูมิ) ภายในสถานีรถไฟใต้ดิน ไม่รู้สึกอึดอัด	3.55	มาก	3	3.03	ปานกลาง	5	3.12	ปานกลาง	5	3.10	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74	มาก		3.44	มาก		3.37	ปานกลาง		3.47	มาก

หมายเหตุ -ต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง มัธยมศึกษาตอนต้น (ต่ำกว่า) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปาน) / อุนุปริญญา (ปวส.)

- สูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี / อื่น ๆ (ระบุ)

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก โดยการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.74 การศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ รวม 3.44 และในระดับปานกลาง โดยการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.37 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 ทุกระดับการศึกษาเหมือนกันคือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาดและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.05 ค่าเฉลี่ย 3.69 และค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 การศึกษาปริญญาตรีและการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เหมือนกันคือ การตกแต่งภายในสถานี/ตัวรถไฟฟ้าใต้ดิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.62 และค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรีเหมือนกันคือ ความชัดเจนของป้าย เครื่องหมายต่าง ๆ ในสถานี (ค่าเฉลี่ย 3.55 และ ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคือ สภาพอากาศ (อุณหภูมิ) ภายในสถานี รถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่รู้สึกอึดอัด (ค่าเฉลี่ย 3.55) และการศึกษาปริญญาตรีคือ ความชัดเจนของ ทางเข้า-ออก ของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 การศึกษาปริญญาตรีคือ ความชัดเจนของป้ายเครื่อง หมายต่าง ๆ ในสถานี (ค่าเฉลี่ย 3.41) และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ ความชัดเจนของ ทางเข้า-ออก ของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 การศึกษาปริญญาตรีและการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คือ สภาพอากาศ (อุณหภูมิ) ภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่รู้สึกอึดอัด (ค่าเฉลี่ย 3.03 และค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามการศึกษา  
ด้านกระบวนการ

	การศึกษา													
	ต่ำกว่าปริญญาตรี				ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี				รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องทางพนักงานขายบัตร	3.30	ปานกลาง	3	3.20	ปานกลาง	2	3.41	มาก	3	3.23	ปานกลาง			
2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่อง เครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ	3.45	มาก	2	3.20	ปานกลาง	2	3.18	ปานกลาง	4	3.22	ปานกลาง			
3. ประสิทธิภาพโดยรวมของ ระบบการเดินรถไฟฟ้ามหานคร	3.70	มาก	1	3.56	มาก	1	3.53	มาก	1	3.57	มาก			
4. ระยะเวลาการคอยในการรอรถไฟฟ้ามหานครได้ดินแต่ละเที่ยว	3.25	ปานกลาง	4	3.20	ปานกลาง	2	3.53	มาก	1	3.23	ปานกลาง			
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43	มาก		3.29	ปานกลาง		3.41	มาก		3.31	ปานกลาง			

หมายเหตุ - ต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง มัธยมศึกษาตอนต้น (ต่ำกว่า) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) / อปวช. (ปวส.)

- สูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี / อื่น ๆ (ระบุ)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสิทธิภาพตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกระบวนการ ในระดับปานกลาง โดยการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.43 การศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ รวม 3.29 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.41 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 ทุกระดับการศึกษาเหมือนกันคือ ประสิทธิภาพ โดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.70 ค่าเฉลี่ย 3.56 และค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ ระยะเวลารอคอยในการรอรถไฟฟ้าใต้ดินแต่ละ เที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและการศึกษาปริญญาตรี เหมือนกันคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.45 และค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ และการศึกษาปริญญาตรีคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องพนักงานขายบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.20) ระยะเวลารอคอยในการรอรถ ไฟฟ้าใต้ดินแต่ละเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรีเหมือนกันคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องพนักงานขายบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.30 และค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคือ ระยะเวลารอคอยใน การรอรถไฟฟ้าใต้ดินแต่ละเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.25) การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ซึ่งเป็นปัจจัย ย่อยด้านกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก  
ด้านผลิตภัณฑ์

ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพหลัก													
	กลุ่มไม่มีรายได้				กลุ่มมีเงินเดือนประจำ				กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ				รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน	4.23	มาก ที่สุด	2	4.03	มาก	1	3.76	มาก	2	4.02	มาก			
2. จำนวนเที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ	3.77	มาก	4	3.65	มาก	4	3.41	มาก	3	3.63	มาก			
3. เวลาในการให้บริการ (06.00 - 24.00 น.)	4.23	มาก ที่สุด	2	3.69	มาก	3	3.24	ปาน กลาง	5	3.69	มาก			
4. ความเพียงพอของที่นั่งของผู้โดยสาร	3.38	ปาน กลาง	6	3.04	ปาน กลาง	6	2.59	น้อย	6	3.02	ปาน กลาง			
5. ความปลอดภัยที่ได้รับในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน	3.62	มาก	5	3.49	มาก	5	3.29	ปาน กลาง	4	3.48	มาก			
6. เสียงประกาศบอกถึงสถานีต่อไปมีความชัดเจน	4.54	มาก ที่สุด	1	3.78	มาก	2	3.82	มาก	1	3.84	มาก			
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96	มาก		3.61	มาก		3.35	ปาน กลาง		3.61	มาก			

หมายเหตุ - กลุ่มไม่มีรายได้ หมายถึง นักเรียน / นักศึกษา

- กลุ่มมีเงินเดือนประจำ หมายถึง พนักงานบริษัทเอกชน/รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

- กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ หมายถึง รับจ้างทั่วไป / พ่อบ้าน / แม่บ้าน / ประกอบธุรกิจส่วนตัว



จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดจำแนกตามอาชีพหลัก ด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก โดยอาชีพหลักกลุ่มไม่มี รายได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.96 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ รวม 3.61 และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.35 ซึ่ง ประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงิน เดือนประจำเหมือนกันคือ เสียงประกาศบอกถึงสถานีต่อไปมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.54 และ ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ และอาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ ความรวดเร็ว ที่ได้รับการ การเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้คือ เวลาในการให้บริการ (06.00-24.00 น.) (ค่าเฉลี่ย 4.23) และความรวดเร็วที่ได้รับการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.23) โดย อาชีพหลักกลุ่มมีเงินประจำคือ เสียงประกาศบอกถึงสถานีต่อไปมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ ความรวดเร็ว ที่ได้รับการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ เวลาในการ ให้บริการ (06.00-24.00 น.) (ค่าเฉลี่ย 3.69) และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ จำนวน ที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้และอาชีพหลักกลุ่มมีเงิน เดือนประจำเหมือนกันคือ จำนวนที่ยวรถโดยสาร มีเพียงพอสำหรับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.77 และค่าเฉลี่ย 3.65) อาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ ความปลอดภัยที่ได้รับในการใช้ บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้และอาชีพหลักกลุ่มมีเงิน เดือนประจำเหมือนกันคือ ความปลอดภัยที่ได้รับในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.62 และค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ เวลาในการให้บริการ (06.00-24.00 น.) (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 6 อาชีพหลักทุกกลุ่มอาชีพเหมือนกันคือ ความเพียงพอ ของที่นั่งของผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเฉลี่ย 3.04 และค่าเฉลี่ย 2.59) ตามลำดับ ซึ่งเป็น ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก  
ด้านราคา

ส่วนประสมการตลาดด้านราคา	อาชีพหลัก											
	กลุ่มไม่มีรายได้			กลุ่มมีเงินเดือนประจำ			กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ			รวม		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	รวม
1. อัตราค่าโดยสารต่ำสุด (14 บาท) สูงสุด (36 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม	3.15	ปานกลาง	4	2.81	ปานกลาง	4	2.88	ปานกลาง	3	2.84	ปานกลาง	ปานกลาง
2. อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น	3.62	มาก	1	3.03	ปานกลาง	3	2.88	ปานกลาง	3	3.06	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายการเดินทางรูปแบบอื่น	3.38	ปานกลาง	2	3.08	ปานกลาง	2	3.24	ปานกลาง	1	3.12	ปานกลาง	ปานกลาง
4. ความเหมาะสมของราคา กับ คุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.31	ปานกลาง	3	3.20	ปานกลาง	1	3.12	ปานกลาง	2	3.20	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36	ปานกลาง		3.03	ปานกลาง		3.03	ปานกลาง		3.06	ปานกลาง	ปานกลาง

หมายเหตุ - กลุ่มไม่มีรายได้ หมายถึง นักเรียน / นักศึกษา

- กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ หมายถึง รับจ้างทั่วไป / พ่อบ้าน / แม่บ้าน / ประกอบธุรกิจส่วนตัว

- กลุ่มมีเงินเดือนประจำ หมายถึง พนักงานบริษัทเอกชน / ราชการ / รัฐวิสาหกิจ

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดจำแนกตามอาชีพหลัก ด้านราคา ในระดับปานกลาง โดยอาชีพหลักกลุ่มไม่มี รายได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.36 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ รวม 3.03 และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.03 ซึ่ง ประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้คือ อัตราค่าโดยสารที่เพิ่ม ขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.62) อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ ความ เหมาะสมของราคากับคุณภาพบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.20) และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือน ประจำเหมือนกันคือ ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทาง รูปแบบอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้และอาชีพหลักกลุ่มมีเงิน เดือนประจำเหมือนกันคือ ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการ เดินทางรูปแบบอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเฉลี่ย 3.08) และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้คือ ความเหมาะสมของ ราคากับคุณภาพของบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.31) อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำและอาชีพ หลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำเหมือนกันคือ อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทาง เพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.03 และค่าเฉลี่ย 2.88) ตามลำดับ และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ คือ อัตราค่าโดยสารต่ำสุด (14 บาท) สูงสุด (36 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.88)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้และอาชีพหลักกลุ่มมีเงิน เดือนประจำเหมือนกันคือ อัตราค่าโดยสารต่ำสุด (14 บาท) สูงสุด (36 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.15 และค่าเฉลี่ย 2.81) ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านราคาที่ได้รับ ความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก  
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ส่วนประสมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพหลัก													
	กลุ่มไม่มีรายได้				กลุ่มมีเงินเดือนประจำ				กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ				รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ภายในสถานี มีทางเข้า - ออก หลายทางในแต่ละสถานี	3.92	มาก	1	3.39	ปานกลาง	1	3.47	มาก	1	3.44	มาก			
2. มีจำนวนสถานีให้บริการเพียงพอ สะดวก ในการเลือกเดินทาง	3.46	มาก	3	3.06	ปานกลาง	5	3.00	ปานกลาง	6	3.08	ปานกลาง			
3. มีอาคารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	3.23	ปานกลาง	5	3.11	ปานกลาง	4	3.06	ปานกลาง	5	3.11	ปานกลาง			
4. สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าได้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.31	ปานกลาง	4	3.29	ปานกลาง	3	3.47	มาก	1	3.31	ปานกลาง			
5. ความปลอดภัยของสถานที่ตั้ง ของสถานีต่างๆ ของรถไฟฟ้าได้ดิน (สถานที่ตั้ง)	3.69	มาก	2	3.33	ปานกลาง	2	3.29	ปานกลาง	3	3.35	ปานกลาง			
6. ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และตู้จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ	3.08	ปานกลาง	6	3.03	ปานกลาง	6	3.24	ปานกลาง	4	3.05	ปานกลาง			
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44	มาก		3.20	ปานกลาง		3.26	ปานกลาง		3.22	ปานกลาง			

หมายเหตุ - กลุ่มไม่มีรายได้      นายเอ็ง    นักเรียน/นักศึกษา

- กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ    นายเอ็ง    รับจ้างทั่วไป / พ่อบ้าน / แม่บ้าน / ประกอบธุรกิจส่วนตัว

- กลุ่มมีเงินเดือนประจำ    นายเอ็ง    พนักงานบริษัทเอกชน/รับราชการ/รัฐสภาท้องถิ่น

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดจำแนกตามระดับอาชีพหลัก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก โดยอาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้อาจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.44 และในระดับปานกลาง โดยอาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.20 และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.26 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 อาชีพหลักทุกกลุ่มอาชีพเหมือนกันคือ ภายในสถานี มีทาง เข้า-ออก หลายทางในแต่ละสถานี (ค่าเฉลี่ย 3.92 ค่าเฉลี่ย 3.39 และค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ สถานีที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินอยู่ในทำเลที่มีความ สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้อาจและกลุ่มมีเงินเดือนประจำ เหมือนกันคือ ความปลอดภัยของสถานีที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน (สถานีที่ตั้ง) (ค่าเฉลี่ย 3.69 และค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้อาจ มีจำนวนสถานีให้ บริการเพียงพอ สะดวก ในการเลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ สถานีที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ ความปลอดภัยของสถานีที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของ รถไฟฟ้าใต้ดิน (สถานีที่ตั้ง) (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้อาจ สถานีที่ตั้งของสถานี รถไฟฟ้าใต้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) กลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ มีอาคารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.11) และกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และตู้จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้อาจและกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ เหมือนกันคือ มีอาคารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.23 และค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ มีจำนวนสถานีให้บริการเพียงพอสะดวกในการ เลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 6 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้อาจและอาชีพหลักกลุ่มมี เงินเดือนประจำเหมือนกันคือ ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และตู้จำหน่ายบัตรโดยสาร อัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.08 และค่าเฉลี่ย 3.03) และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ มี จำนวนสถานีให้บริการเพียงพอสะดวกในการเลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก  
ด้านส่งเสริมการตลาด

ส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาด	อาชีพหลัก											
	กลุ่มไม่มีรายได้			กลุ่มมีเงินเดือนประจำ			กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ			รวม		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
1. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่างๆ	2.85	ปานกลาง	2	2.75	ปานกลาง	3	2.65	ปานกลาง	2	2.74	ปานกลาง	
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	2.85	ปานกลาง	2	2.89	ปานกลาง	1	2.71	ปานกลาง	1	2.87	ปานกลาง	
3. การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเติมเงิน ตั้งจำกัดจำนวนเที่ยว และจำกัดจำนวนวัน	3.00	ปานกลาง	1	2.77	ปานกลาง	2	2.18	น้อย	4	2.73	ปานกลาง	
4. รูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่างๆ เช่น ส่วนลด / ราคาสีพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความหลากหลายเพียงพอ	3.00	ปานกลาง	1	2.65	ปานกลาง	4	2.47	น้อย	3	2.66	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92	ปานกลาง		2.77	ปานกลาง		2.50	น้อย		2.75	ปานกลาง	

หมายเหตุ - กลุ่มไม่มีรายได้ หมายถึง นักเรียน/นักศึกษา

- กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ หมายถึง รับจ้างทั่วไป / พ่อบ้าน / แม่บ้าน / ประกอบธุรกิจส่วนตัว

- กลุ่มมีเงินเดือนประจำ หมายถึง พนักงานบริษัทเอกชน / ราชการ / รัฐวิสาหกิจ

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดจำแนกตามอาชีพหลัก ด้านส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง โดยอาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 2.92 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 2.77 และในระดับน้อย โดยอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 2.50 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้คือ การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเติมเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน (ค่าเฉลี่ย 3.00) และรูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด/ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความหลากหลายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.00) อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำและกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำเหมือนกันคือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ง่ายต่อการทำความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 2.89 และค่าเฉลี่ย 2.71) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้คือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.85) ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 2.75) และอาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเติมเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน (ค่าเฉลี่ย 2.77) และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.65 )

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.85 ) และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ รูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด/ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความหลากหลายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.47)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ รูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด/ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดินมีความหลากหลายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.65) และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเติมเงิน ตัวจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน (ค่าเฉลี่ย 2.18) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก  
ด้านบุคลากร

ส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร	อาชีพหลัก													
	กลุ่มไม่มีรายได้				กลุ่มมีเงินเดือนประจำ				กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ				รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.46	มาก	7	3.41	มาก	5	3.24	ปานกลาง	6	3.40	ปานกลาง			
2. คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่เช่น กริยา-มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ต้องการ	3.69	มาก	2	3.63	มาก	2	3.71	มาก	2	3.64	มาก			
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.23	มากที่สุด	1	3.73	มาก	1	3.88	มาก	1	3.78	มาก			
4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่	3.69	มาก	2	3.38	ปานกลาง	6	3.12	ปานกลาง	7	3.38	ปานกลาง			
5. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.69	มาก	2	3.46	มาก	4	3.65	มาก	3	3.49	มาก			
6. ความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน	3.69	มาก	2	3.52	มาก	3	3.59	มาก	4	3.54	มาก			
7. ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาการฉ้อโกง	3.69	มาก	2	3.25	ปานกลาง	7	3.41	มาก	5	3.30	ปานกลาง			
รวม	3.73	มาก		3.48	มาก		3.51	มาก		3.50	มาก			

หมายเหตุ - กลุ่มไม่มีรายได้ หมายถึง นักเรียน / นักศึกษา  
- กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ หมายถึง รับจ้างทั่วไป / พ่อบ้าน / แม่บ้าน / ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
- กลุ่มมีเงินเดือนประจำ หมายถึง พนักงานบริษัทเอกชน / รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ



จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน  
 ประสมการตลาดจำแนกตามอาชีพหลัก ด้านบุคลากร ในระดับมาก โดยอาชีพหลักกลุ่มไม่มี  
 รายได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.73 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ยความพึง  
 พอใจรวม 3.45 และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.51 ซึ่ง  
 ประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 อาชีพหลักทุกกลุ่มอาชีพเหมือนกันคือ การแต่งกาย  
 ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าเฉลี่ย 3.73 และค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 อาชีพหลักทุกกลุ่มอาชีพเหมือนกันคือ คุณภาพของ  
 บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ เช่น กริยา - มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69 ค่าเฉลี่ย  
 3.63 และค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้คือ ความรวดเร็วในการแก้ไข  
 ปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้ บริการ  
 (ค่าเฉลี่ย 3.69) ความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.69)  
 และประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ ความชัดเจนของ  
 ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.52) อาชีพหลักกลุ่ม ไม่มีเงินเดือนประจำ  
 คือ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ ความกระตือ รือ  
 ร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) อาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ ความ  
 ชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ ความรู้ ความ  
 สามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.41) อาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ ประสิทธิภาพของ  
 เจ้าหน้าที่ในการแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 6 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ ความรวดเร็วใน  
 การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.38) อาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ  
 ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 7 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้คือ ความรู้ ความสามารถ  
 ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.46) อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ใน  
 การแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 3.25) อาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ ความรวดเร็ว  
 ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.12) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ได้รับ  
 ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก  
ด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนประสมการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพหลัก													
	กลุ่มไม่มีรายได้				กลุ่มมีเงินเดือนประจำ				กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ				รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ความชัดเจนของป้ายเครื่องหมายต่าง ๆ ในสถานี	3.69	มาก	4	3.39	ปานกลาง	3	3.47	มาก	4	3.42	มาก			
2. การตกแต่งภายในสถานี / ตัวรถไฟฟ้าใต้ดิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม	4.15	มาก	2	3.60	มาก	2	3.82	มาก	1	3.66	มาก			
3. เครื่องมิต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย	4.23	มากที่สุด	1	3.67	มาก	1	3.76	มาก	2	3.72	มาก			
4. ความชัดเจนของ ทางเข้า – ออก ของสถานี รถไฟฟ้าใต้ดิน	3.77	มาก	3	3.39	ปานกลาง	3	3.53	มาก	3	3.43	มาก			
5. สภาพอากาศ (อุณหภูมิ) ภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่รู้สึกอึดอัด	3.46	มาก	5	3.09	ปานกลาง	5	2.94	ปานกลาง	5	3.10	ปานกลาง			
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	มาก		3.43	มาก		3.50	มาก		3.47	มาก			

หมายเหตุ - กลุ่มไม่มีรายได้ หมายถึง นักเรียน / นักศึกษา

- กลุ่มมีเงินเดือนประจำ หมายถึง พนักงานบริษัทเอกชน / รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

- กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ หมายถึง รับจ้างทั่วไป / พ่อบ้าน / แม่บ้าน / ประกอบธุรกิจส่วนตัว

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน  
 ประสมการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก โดยอาชีพ  
 หลักกลุ่มไม่มีรายได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.86 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ย  
 ความพึงพอใจรวม 3.43 และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.50  
 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้และกลุ่มมีเงินเดือนประจำ  
 เหมือนกันคือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาดและทันสมัย  
 (ค่าเฉลี่ย 4.23 และค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ และอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ การ  
 ตกแต่งภายในสถานี/ตัวรถไฟฟ้าใต้ดิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้และอาชีพหลักกลุ่มมีเงิน  
 เดือนประจำเหมือนกันคือ การตกแต่งภายในสถานี/ตัวรถไฟฟ้าใต้ดิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม  
 (ค่าเฉลี่ย 4.15 ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ อาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำคือ เครื่องมือต่าง ๆ  
 ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 อาชีพหลักทุกกลุ่มอาชีพเหมือนกันคือ ความชัดเจน  
 ของทางเข้า-ออก ของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.77 ค่าเฉลี่ย 3.39 และค่าเฉลี่ย 3.53) ตาม  
 ลำดับ อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ ความชัดเจนของป้ายเครื่องหมายต่าง ๆ ในสถานี  
 (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้และอาชีพหลักกลุ่มไม่มี  
 เงินเดือนประจำเหมือนกันคือ ความชัดเจนของป้ายเครื่องหมายต่าง ๆ ในสถานี (ค่าเฉลี่ย 3.69  
 และค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 อาชีพหลักทุกกลุ่มอาชีพเหมือนกันคือ สภาพอากาศ  
 (อุณหภูมิ) ภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่รู้สึกอึดอัด (ค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าเฉลี่ย 3.09 และค่าเฉลี่ย  
 2.94) ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสานการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก  
ด้านกระบวนการ

ส่วนประสานการตลาดด้านกระบวนการ	อาชีพหลัก													
	กลุ่มไม่มีรายได้				กลุ่มมีเงินเดือนประจำ				กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ				รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
1. ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องทางพนักงานขายบัตร	3.69	มาก	2	3.18	ปานกลาง	3	3.29	ปานกลาง	2	3.23	ปานกลาง			
2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ	3.69	มาก	2	3.17	ปานกลาง	4	3.29	ปานกลาง	2	3.22	ปานกลาง			
3. ประสิทธิภาพโดยรวมของ ระบบการเดินรถไฟไฟฟ้าใต้ดินอัตโนมัติ	3.85	มาก	1	3.53	มาก	1	3.71	มาก	1	3.57	มาก			
4. ระยะเวลาการคอยในการรูดไฟฟ้าใต้ดินแต่ละเที่ยว	3.69	มาก	2	3.19	ปานกลาง	2	3.29	ปานกลาง	2	3.23	ปานกลาง			
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73	มาก		3.27	ปานกลาง		3.39	ปานกลาง		3.31	ปานกลาง			

หมายเหตุ - กลุ่มไม่มีรายได้ หมายถึง นักเรียน/นักศึกษา

- กลุ่มมีเงินเดือนประจำ หมายถึง รับจ้างทั่วไป / พ่อบ้าน / แม่บ้าน / ประกอบธุรกิจส่วนตัว

- กลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำ หมายถึง พนักงานบริษัทเอกชน / รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกระบวนการ ในระดับมาก โดยอาชีพหลักกลุ่ม ไม่มีรายได้อีกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.73 และในระดับปานกลาง อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือน ประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.27 อาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.39 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 อาชีพหลักทุกกลุ่มอาชีพเหมือนกันคือ ประสิทธิภาพ โดยรวมของระบบการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.85 ค่าเฉลี่ย 3.53 และค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 อาชีพหลักทุกกลุ่มอาชีพเหมือนกันคือ ระยะเวลารอคอยในการรอรถไฟฟ้าใต้ดินแต่ละเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.69 ค่าเฉลี่ย 3.19 และค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ อาชีพหลักกลุ่มไม่มีรายได้อีกและอาชีพหลักกลุ่มไม่มีเงินเดือนประจำเหมือนกันคือ ความสะดวก รวดเร็วในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องพนักงานขายบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.69 และค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.69 และค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องพนักงานขายบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 อาชีพหลักกลุ่มมีเงินเดือนประจำคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.17) ซึ่งเป็น ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้  
ด้านผลิตภัณฑ์

ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	รายได้												รวม	
	ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001 - 20,000 บาท		20,001 - 30,000 บาท		30,001 บาทขึ้นไป							
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ความรวดเร็วที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน	4.04	มาก	3.98	1	4.08	มาก	1	4.00	มาก	1	4.02	มาก	4.02	มาก
2. จำนวนเที่ยวรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ	3.41	มาก	3.65	3	3.70	มาก	3	3.68	มาก	4	3.63	มาก	3.63	มาก
3. เวลาในการให้บริการ (06.00 - 24.00 น.)	3.93	มาก	3.59	4	3.68	มาก	4	3.71	มาก	3	3.69	มาก	3.69	มาก
4. ความเพียงพอของที่นั่งของผู้โดยสาร	2.89	ปานกลาง	3.00	6	3.08	ปานกลาง	6	3.09	ปานกลาง	6	3.02	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง
5. ความปลอดภัยที่รับในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน	3.48	มาก	3.53	5	3.42	มาก	5	3.47	มาก	5	3.48	มาก	3.48	มาก
6. เสียงประกาศบอกถึงสถานีต่อไป มีความชัดเจน	4.07	มาก	3.85	1	3.77	มาก	2	3.74	มาก	2	3.84	มาก	3.84	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	มาก	3.60	มาก	3.62	มาก		3.62	มาก		3.61	มาก	3.61	มาก

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสพการตลาดจำแนกตามรายได้ ด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก โดยรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.64 รายได้ 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.60 รายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.62 และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.74 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ เสียงประกาศบอกถึง สถานีต่อไปมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07) รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเหมือนกันคือ ความรวดเร็ว ที่ได้รับจากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.98 ค่าเฉลี่ย 4.08 และค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ ความรวดเร็ว ที่ได้รับ จากการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเหมือนกันคือ เสียงประกาศบอกถึงสถานีต่อไปมี ความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.85 ค่าเฉลี่ย 3.77 และค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไปเหมือนกันคือ เวลาในการให้บริการ (06.00-24.00 น.) (ค่าเฉลี่ย 3.93 และค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ รายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้ 20,000 - 30,000 บาทเหมือนกันคือ จำนวน เทียบรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.65 และค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ ความปลอดภัยที่ได้รับ ในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.48) รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาทเหมือนกันคือ เวลาในการให้บริการ (06.00-24.00 น.) (ค่าเฉลี่ย 3.59 และค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปคือ จำนวนเทียบรถโดยสารมีเพียงพอสำหรับความ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ เวลาในการให้บริการ (06.00-24.00 น.) (ค่าเฉลี่ย 3.41) รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเหมือนกันคือ ความปลอดภัยที่ได้รับในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.53 ค่าเฉลี่ย 3.42 และค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 6 ทุกระดับรายได้เหมือนกันคือ ความเพียงพอของที่นั่ง ของผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 2.89 ค่าเฉลี่ย 3.00 ค่าเฉลี่ย 3.08 และค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ ซึ่งเป็น ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จีแนคตามรายได้  
ด้านราคา

ส่วนประสมการตลาดด้านราคา	รายได้														รวม			
	ไม่เกิน 10,000 บาท				10,001 – 20,000 บาท				20,001 – 30,000 บาท				30,001 บาทขึ้นไป				ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ			
1. อัตราค่าโดยสารต่ำสุด (14 บาท) สูงสุด (36 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม	3.19	ปานกลาง	3	2.67	ปานกลาง	4	2.77	ปานกลาง	4	3.00	ปานกลาง	4	2.84	ปานกลาง	4	2.84	ปานกลาง	
2. อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น	3.22	ปานกลาง	2	2.94	ปานกลาง	3	3.02	ปานกลาง	3	3.21	ปานกลาง	1	3.06	ปานกลาง	1	3.06	ปานกลาง	
3. ความเหมาะสมของราคาโดยสาร เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น	3.11	ปานกลาง	4	3.00	ปานกลาง	2	3.23	ปานกลาง	1	3.18	ปานกลาง	3	3.12	ปานกลาง	3	3.12	ปานกลาง	
4. ความเหมาะสมของราคา กับ คุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.30	ปานกลาง	1	3.14	ปานกลาง	1	3.23	ปานกลาง	1	3.21	ปานกลาง	1	3.20	ปานกลาง	1	3.20	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21	ปานกลาง		2.94	ปานกลาง		3.11	ปานกลาง		3.15	ปานกลาง		3.06	ปานกลาง		3.06	ปานกลาง	



จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดจำแนกตามรายได้ ด้านราคา ในระดับปานกลาง โดยรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.21 รายได้ 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 2.94 รายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.11 และรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.06 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 ทุกระดับรายได้เหมือนกันคือ ความเหมาะสมของ ราคากับคุณภาพของบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.30 ค่าเฉลี่ย 3.14 ค่าเฉลี่ย 3.23 และค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ รายได้ 20,001-30,000 บาท คือ ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับ การใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.23) และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปคือ อัตราค่า โดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ อัตราค่าโดยสารที่ เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทางเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.22) รายได้ 10,001-20,000 บาทคือ ความ เหมาะสมของราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการเดินทางรูปแบบอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ อัตราค่าโดยสารต่ำสุด (14 บาท) สูงสุด (32 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.19) รายได้ 10,001-20,000 บาทและ รายได้ 20,001-30,000 บาทเหมือนกันคือ อัตราค่าโดยสารที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนสถานีที่เดินทาง เพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.94 และค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปคือ ความ เหมาะสมของราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการเดินทางรูปแบบอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ ความเหมาะสมของ ราคาค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการเดินทางรูปแบบอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.11) โดยรายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาทและรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเหมือนกันคือ อัตราค่าโดยสารต่ำสุด(14 บาท) สูงสุด (32 บาท) เป็นราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.67 ค่าเฉลี่ย 2.77 และค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านราคาที่ได้รับ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้  
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ส่วนประสมการตลาด	รายได้														รวม	
	ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001 - 20,000 บาท		20,001 - 30,000 บาท		30,001 บาทขึ้นไป		30,001 บาทขึ้นไป		รวม					
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล			
1. ภายใต้อาณัติ มีทาง เข้า - ออก หลายทาง ในแต่ละสถานี	3.74	มาก	1	ปานกลาง	2	3.35	ปานกลาง	1	3.21	ปานกลาง	1	3.44	มาก			
2. มีจำนวนสถานีให้บริการเพียงพอ สะดวก ในการเลือกเดินทาง	3.30	ปานกลาง	3	ปานกลาง	4	3.17	ปานกลาง	5	2.74	ปานกลาง	6	3.08	ปานกลาง			
3. มีอาคารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้ บริการ	3.15	ปานกลาง	5	ปานกลาง	5	3.06	ปานกลาง	4	3.00	ปานกลาง	5	3.11	ปานกลาง			
4. สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟใต้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.30	ปานกลาง	3	ปานกลาง	3	3.30	ปานกลาง	2	3.49	มาก	4	3.31	ปานกลาง			
5. ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟใต้ดิน (สถานีที่ตั้ง)	3.41	มาก	2	มาก	1	3.41	มาก	3	3.15	ปานกลาง	3	3.35	ปานกลาง			
6. ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และผู้จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ	3.00	ปานกลาง	6	ปานกลาง	6	2.95	ปานกลาง	6	3.09	ปานกลาง	1	3.05	ปานกลาง			
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	ปานกลาง		ปานกลาง		3.20	ปานกลาง		3.32	ปานกลาง		3.22	ปานกลาง			

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดจำแนกตามรายได้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง โดยรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.32 รายได้ 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจรวม 3.20 รายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.32 และ รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.06 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทเหมือนกันคือ ภายในสถานีมีทางเข้า-ออก หลายทางในแต่ละสถานี (ค่าเฉลี่ย 3.74 ค่าเฉลี่ย 3.55 และค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ รายได้ 10,001-20,000 บาท คือ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน (สถานีที่ตั้ง) (ค่าเฉลี่ย 3.41) และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปคือ ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตร และตู้จำหน่ายบัตรโดยสาร อัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ ความปลอดภัยของ สถานที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน (สถานีที่ตั้ง) (ค่าเฉลี่ย 3.41) รายได้ 10,001-20,000 บาทคือ ภายในสถานีมีทาง เข้า-ออก หลายทางในแต่ละสถานี (ค่าเฉลี่ย 3.35) และ รายได้ 20,001-30,000 บาทคือ สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อ การเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ มีจำนวนสถานีให้ บริการเพียงพอสะดวกในการเลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทและรายได้ 10,001-20,000 บาทเหมือนกันคือ สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวก ต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.30 เท่ากัน) รายได้ 20,001-30,000 บาทและรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป เหมือนกันคือ ความปลอดภัยของสถานที่ตั้งของสถานีต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าใต้ดิน (สถานีที่ตั้ง) (ค่าเฉลี่ย 3.38 และค่าเฉลี่ย 3.15) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 รายได้ 10,001-20,000 บาทคือ มีจำนวนสถานีให้ บริการเพียงพอสะดวกในการเลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) รายได้ 20,001-30,000 บาท คือ มี อาคารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป คือ สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทเหมือนกันคือ มีอาคารจอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15 ค่าเฉลี่ย 3.06 และค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ และรายได้ 20,001-30,000 บาทคือ มีจำนวนสถานี ให้ บริการเพียงพอสะดวกในการเลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 6 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาทเหมือนกันคือ ความเพียงพอของห้องจำหน่ายบัตรและตู้จำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.00 ค่าเฉลี่ย 2.95 และค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป คือ มีจำนวนสถานีให้บริการเพียงพอสะดวกในการเลือกเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้  
ด้านส่งเสริมการตลาด

ส่วนประสมการตลาด	รายได้														รวม	
	ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		30,001 บาทขึ้นไป		รวม		รวม					
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล		
1. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่างๆ	2.78	ปาน กลาง	2.65	ปาน กลาง	2.79	ปาน กลาง	2.82	ปาน กลาง	2.74	ปาน กลาง	2.74	ปาน กลาง	2.74	ปาน กลาง		
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	2.81	ปาน กลาง	2.85	ปาน กลาง	2.94	ปาน กลาง	2.82	ปาน กลาง	2.74	ปาน กลาง	2.87	ปาน กลาง	2.87	ปาน กลาง		
3. การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น มีลดส่วนสำหรับบัตรเครดิต ตัว จำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน	2.81	ปาน กลาง	2.65	ปาน กลาง	2.79	ปาน กลาง	2.74	ปาน กลาง	2.74	ปาน กลาง	2.73	ปาน กลาง	2.73	ปาน กลาง		
4. รูปแบบการส่งเสริมการตลาด ต่าง ๆ เช่น ส่วนลด / ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้า ได้คืน มี ความหลากหลายเพียงพอ	2.89	ปาน กลาง	2.58	น้อย	2.66	ปาน กลาง	2.65	ปาน กลาง	2.66	ปาน กลาง	2.66	ปาน กลาง	2.66	ปาน กลาง		
ค่าเฉลี่ยรวม	2.82	ปาน กลาง	2.68	ปาน กลาง	2.79	ปาน กลาง	2.76	ปาน กลาง	2.75	ปาน กลาง	2.75	ปาน กลาง	2.75	ปาน กลาง		

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน  
 ประสมการตลาดจำแนกตามรายได้ ด้านส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง โดยรายได้ไม่เกิน  
 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 2.82 รายได้ 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึง  
 พอใจรวม 2.68 รายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 2.79 และรายได้  
 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 2.76 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ รูปแบบการส่งเสริม  
 การตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด/ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดินมีความหลากหลายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย  
 2.89) รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาทและรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป  
 เหมือนกันคือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ  
 (ค่าเฉลี่ย 2.85 ค่าเฉลี่ย 2.94 และค่าเฉลี่ย 2.82) ตามลำดับ และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปคือ  
 ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000  
 บาทและรายได้ 20,001-30,000 บาทเหมือนกันคือ การส่งเสริมการขายมีรูปแบบหลากหลาย เช่น  
 มีส่วนลดสำหรับบัตรเติมเงิน ตั๋วจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน (ค่าเฉลี่ย 2.81 ค่าเฉลี่ย  
 2.65 และค่าเฉลี่ย 2.79) ตามลำดับ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ  
 โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 2.89) รายได้ 10,001-20,000 บาท  
 และรายได้ 20,001-30,000 บาทเหมือนกันคือ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การ  
 โฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.65 และค่าเฉลี่ย 2.79) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 รายได้ 30,001 บาทขึ้นไปคือ การส่งเสริมการขายมี  
 รูปแบบหลากหลาย เช่น มีส่วนลดสำหรับบัตรเติมเงิน ตั๋วจำกัดจำนวนเที่ยวและจำกัดจำนวนวัน  
 (ค่าเฉลี่ย 2.74)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ ช่องทางและรูปแบบ  
 การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.78) รายได้ 10,001-20,000  
 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาทและรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเหมือนกันคือ รูปแบบการส่งเสริม  
 การตลาดต่าง ๆ เช่น ส่วนลด/ราคาพิเศษ ของรถไฟฟ้าใต้ดินมีความหลากหลายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย  
 2.58 ค่าเฉลี่ย 2.66 และค่าเฉลี่ย 2.65) ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่ได้รับ  
 ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้  
ด้านบุคลากร

ส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร	รายได้																	
	ไม่เกิน 10,000 บาท				10,001 – 20,000 บาท				20,001 – 30,000 บาท				30,001 บาทขึ้นไป				รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
1. ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.59	มาก	4	3.35	ปานกลาง	6	3.40	ปานกลาง	5	3.35	ปานกลาง	5	3.40	ปานกลาง	5	3.40	ปานกลาง	
2. คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ เช่น กริยา - มารยาท ข้อมูลที่ถูกต้อง	3.93	มาก	2	3.50	มาก	3	3.72	มาก	1	3.59	มาก	2	3.64	มาก	2	3.64	มาก	
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.07	มาก	1	3.82	มาก	1	3.68	มาก	2	3.65	มาก	1	3.78	มาก	1	3.78	มาก	
4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของเจ้าหน้าที่	3.41	มาก	7	3.39	ปานกลาง	5	3.40	ปานกลาง	5	3.29	ปานกลาง	6	3.38	ปานกลาง	6	3.38	ปานกลาง	
5. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.59	มาก	4	3.52	มาก	2	3.49	มาก	4	3.38	ปานกลาง	4	3.49	มาก	4	3.49	มาก	
6. ความชัดเจนของข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน	3.74	มาก	3	3.45	มาก	4	3.62	มาก	3	3.41	มาก	3	3.54	มาก	3	3.54	มาก	
7. ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ฉุกเฉิน	3.56	มาก	6	3.29	ปานกลาง	7	3.26	ปานกลาง	7	3.18	ปานกลาง	7	3.30	ปานกลาง	7	3.30	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	มาก		2.99	ปานกลาง		3.51	มาก		3.41	มาก		3.50	มาก		3.50	มาก	

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสิทธิภาพการตลาดจำแนกตามรายได้ ด้านบุคลากร ในระดับมาก โดยรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.70 รายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.51 และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.41 และในระดับปานกลาง โดย รายได้ 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 2.99 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเหมือนกันคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเฉลี่ย 3.82 และค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ รายได้ 20,001-30,000 บาทคือ คุณภาพของ บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ เช่น กริยา-มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.72 )

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทและรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไปเหมือนกันคือ คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ เช่น กริยา-มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.93 และค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ รายได้ 10,001-20,000 บาทคือ ความ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และรายได้ 20,001-30,000 บาทคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทและรายได้ 20,001-30,000 บาทและรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเหมือนกันคือ ความชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อธิบายแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.74 ค่าเฉลี่ย 3.62 และค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ รายได้ 10,001-20,000 บาทคือ คุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ เช่น กริยา-มารยาท ตลอดจนข้อมูลที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.50 )

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาทและรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเหมือนกันคือ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้ บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59 ค่าเฉลี่ย 3.49 และค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ และรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คือ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.59) รายได้ 10,001-20,000 บาทคือ ความ ชัดเจนของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอธิบายแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.45)

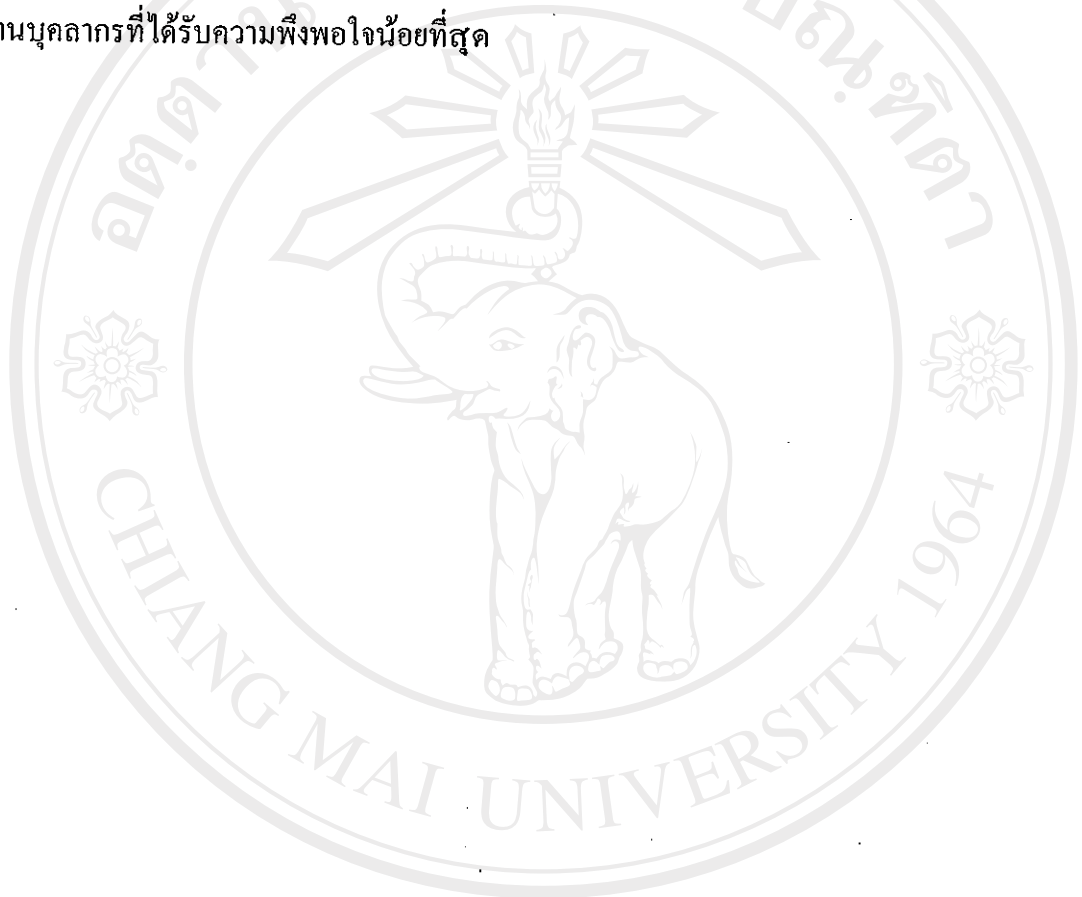
ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาทเหมือนกันคือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ รายได้ 20,001-30,000 บาทและรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเหมือนกันคือ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.40 และค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 6 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ ประสิทธิภาพของ เจ้าหน้าที่ในการแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 3.56) และรายได้ 10,001-20,000 บาทคือ ความรู้



ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.35) และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปคือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 7 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.41) รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเหมือนกันคือ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 3.29 ค่าเฉลี่ย 3.26 และค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้  
ด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนประสมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้															รวม		
	ไม่เกิน 10,000 บาท			10,001 – 20,000 บาท			20,001 – 30,000 บาท			30,001 บาทขึ้นไป			ค่าเฉลี่ย	อันดับ	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	แปลผล						
1. ความชัดเจนของป้ายเครื่องหมายต่างๆ ในสถานี	3.59	4	มาก	3.36	4	ปานกลาง	3.45	4	มาก	3.35	3	ปานกลาง	3.42	3	มาก			
2. การตกแต่งภายในสถานี / ตู้รถไฟไฟฟ้า ดิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม	3.96	2	มาก	3.65	2	มาก	3.64	2	มาก	3.47	2	มาก	3.66	2	มาก			
3. เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย	4.04	1	มาก	3.68	1	มาก	3.74	1	มาก	3.50	1	มาก	3.72	1	มาก			
4. ความชัดเจนของทางเข้า – ออก ของ สถานีรถไฟฟ้่าใต้ดิน	3.67	3	มาก	3.41	3	มาก	3.55	3	มาก	3.09	4	ปานกลาง	3.43	4	มาก			
5. สภาพอากาศ (อุณหภูมิ) ภายในสถานี รถไฟฟ้่าใต้ดิน ไม่รู้สึกอึดอัด	3.52	5	มาก	2.98	5	ปานกลาง	3.21	5	ปานกลาง	2.82	5	ปานกลาง	3.10	5	ปานกลาง			
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	มาก	3.42	มาก	3.52	มาก	3.25	มาก	3.47	มาก	3.25	ปานกลาง	3.47	มาก	มาก			

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสิทธิภาพการตลาดจำแนกตามรายได้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก โดยรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.76 รายได้ 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.42 รายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.52 และในระดับ ปานกลาง รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.25 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 ทุกระดับรายได้เหมือนกันคือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีความสะอาด และทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.04 ค่าเฉลี่ย 3.68 ค่าเฉลี่ย 3.74 และค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 ทุกระดับรายได้เหมือนกันคือ การตกแต่งภายใน สถานี/ตัวรถไฟฟ้าใต้ดิน สะอาด ทันสมัย สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.96 ค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเฉลี่ย 3.64 และค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาทและรายได้ 20,001-30,000 บาทเหมือนกันคือ ความชัดเจนของทางเข้า-ออก ของสถานี รถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.67 ค่าเฉลี่ย 3.41 ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปคือ ความชัดเจนของป้ายเครื่องหมายต่าง ๆ ในสถานี (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาทเหมือนกันคือ ความชัดเจนของป้ายเครื่องหมายต่าง ๆ ใน สถานี (ค่าเฉลี่ย 3.59 ค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป คือ ความชัดเจนของทางเข้า-ออก ของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 5 ทุกระดับรายได้เหมือนกันคือ สภาพอากาศ (อุณหภูมิ) ภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินไม่รู้สึกอึดอัด (ค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเฉลี่ย 2.98 ค่าเฉลี่ย 3.21 และค่าเฉลี่ย 2.82) ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำนวนตามรายได้  
ด้านกระบวนการ

ส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการ	รายได้												รวม	
	ไม่เกิน 10,000 บาท			10,001 – 20,000 บาท			20,001 – 30,000 บาท			30,001 บาทขึ้นไป			ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ		
1. ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องทางพนักงานขายบัตร	3.41	มาก	3	3.12	ปานกลาง	4	3.30	ปานกลาง	2	3.18	ปานกลาง	2	3.23	ปานกลาง
2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสาร จากช่องเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ	3.63	มาก	2	3.15	ปานกลาง	3	3.25	ปานกลาง	4	3.00	ปานกลาง	4	3.22	ปานกลาง
3. ประสิทธิภาพโดยรวมของ ระบบการเดินรถไฟฟ้ามหานคร	3.74	มาก	1	3.61	มาก	1	3.58	มาก	1	3.35	ปานกลาง	1	3.57	มาก
4. ระยะเวลาการคอยในการรอรถไฟฟ้ามหานคร	3.33	ปานกลาง	4	3.20	ปานกลาง	2	3.30	ปานกลาง	2	3.12	ปานกลาง	3	3.23	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	มาก		3.27	ปานกลาง		3.36	ปานกลาง		3.16	ปานกลาง		3.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วน ประสิทธิภาพตลาดจำแนกตามรายได้ ด้านกระบวนการ ในระดับมาก โดยรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.53 และในระดับปานกลาง รายได้ 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.27 รายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.36 รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 3.16 ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 ทุกระดับรายได้เหมือนกันคือ ประสิทธิภาพโดยรวม ของ ระบบการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.74 ค่าเฉลี่ย 3.61 ค่าเฉลี่ย 3.58 และค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 2 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รายได้ 10,001-20,000 บาทและรายได้ 20,001-30,000 บาทเหมือนกันคือ ระยะเวลารอคอยในการรอรถ ไฟฟ้าใต้ดินแต่ละเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.20 และค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ รายได้ 20,001-30,000 บาทและรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเหมือนกันคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องพนักงานขายบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.30 และค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 3 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องพนักงานขายบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.41) รายได้ 10,001-20,000 บาทคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปคือ ระยะเวลารอคอยในการรอรถ ไฟฟ้าใต้ดินแต่ละเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นอันดับที่ 4 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทคือ ระยะเวลารอคอยในการรอรถไฟฟ้าใต้ดินแต่ละเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.33) รายได้ 10,001-20,000 บาทคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องพนักงานขายบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.12) รายได้ 20,001-30,000 บาทและรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปเหมือนกันคือ ความสะดวก รวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารจากช่องเครื่องจำหน่ายบัตรอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.25 และค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน สายเฉลิมรัชมงคล ครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะหลังจากได้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ ดังนี้

ส่วนประสมการตลาด ธุรกิจบริการ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
- ด้านผลิตภัณฑ์	-	-
- ด้านราคา	- ค่าโดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินมีราคาสูง เมื่อเทียบกับการใช้บริการเดินทางรูปแบบอื่น	- ควรปรับราคาให้ลดลงมา
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	- สถานที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินตามสถานี บางแห่งอยู่ห่างไกลจากป้ายรถเมล์ ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทาง	- ควรมีรถเมล์ ให้บริการในการรับ - ส่งผู้โดยสารตามจุดต่าง ๆ เหมือนกับรถไฟฟ้าบีทีเอส - ควรจะขยายเพิ่มเส้นทางให้บริการของ รถไฟฟ้าใต้ดินมากขึ้น โดยเฉพาะเส้นทางที่ออกไปตามชานเมือง เช่น รังสิต
- ด้านส่งเสริมการตลาด	- การส่งเสริมการขายในรูปแบบของ ส่วนลด มีน้อยเกินไป	- ควรเพิ่มการส่งเสริมการขายให้มากขึ้น โดยให้ส่วนลดกับบัตรโดยสารมากขึ้น
- ด้านบุคลากร	-	-
- ด้านลักษณะทางกายภาพ	-	-
- ด้านกระบวนการ	-	-