

พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทาง  
โดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่)

นางสาวปญฺชรัสมิ มหาคุณ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาการจัดการธุรกิจและการบริการ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2564

**Behavior and Satisfaction of Thai Customers on Northern Railway  
(Bangkok-Chiang Mai)**

**Miss Pooncharad Mahakhun**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration in Business and Hospitality Management

School of Management Science

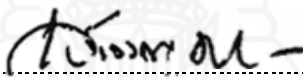
Sukhothai Thammathirat Open University


2021


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทาง  
โดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่)  
ชื่อและนามสกุล นางสาวปญฺุชร์สมิ์ มหาคุณ  
แขนงวิชา การจัดการธุรกิจและการบริการ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริย์ เข้มทอง)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะ โขติ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้ออิสระ พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟ  
สายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่)

**ผู้ศึกษา** นางสาวปญชรัสมิ์ มหาคุณ รหัสนักศึกษา 2613001235

**ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการธุรกิจและการบริการ)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล ปีการศึกษา 2564

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ - เชียงใหม่) (2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ - เชียงใหม่) (3) เปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของคอร์ดเครน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) พฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางโดยรับรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) เพียง 1 ครั้ง เหตุผลที่เลือกรับบริการ คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา แหล่งข้อมูลที่สนใจให้ใช้บริการรถไฟ คือ ทางอินเทอร์เน็ต และปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการ คือ ความปลอดภัยที่ผู้ให้บริการได้รับ (2) ผู้รับบริการชาวไทยมีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการรถไฟ ตามลำดับ (3) ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ได้แก่ ด้านความถี่ในการเดินทาง สาเหตุในการเลือกใช้บริการ แหล่งข้อมูลที่สนใจให้อยากใช้บริการ การกลับมาใช้บริการ และปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ได้แก่ ด้านบริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ** ผู้รับบริการชาวไทย พฤติกรรม ความพึงพอใจ รถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่)

**Independent Study title:** Behavior and Satisfaction of Thai Customers on Northern Railway (Bangkok-Chiang Mai)

**Author:** Miss Pooncharad Mahakhun; **ID:** 2613001235;

**Degree:** Master of Business Administration (Business and Hospitality Management);

**Independent Study advisor:** Saowapa Meethawornkul, Associate Professor;

**Academic year:** 2021

### **Abstract**

The objectives of this research were: (1) to study Thai passengers' behaviors who travelled by the northern route train (Bangkok - Chiang Mai); (2) to study the level of Thai passengers' satisfaction with the northern route train; (3) to compare Thai passengers' behaviors classified by personal factors; and (4) to compare the level of satisfaction of Thai passengers classified by personal factors.

This was a survey research. The study population was Thai passengers who rode on the northern line of the State Railway of Thailand from Bangkok to Chiang Mai. The total population size was unknown so Cochran's formula was used to determine the sample size, which came out to 384. Samples were chosen through convenience sampling. The data collection tool was a questionnaire. Data were analysed by descriptive statistics in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics including *t* test and F- test.

The results showed that (1) Thai passengers rode the northern line (Bangkok-Chiang Mai) just once. Their reasons for choosing the train service were to save money and time. The source of information to choose train service was the Internet. The main factor to use the service again was the safety of train. (2) Overall, most of the passengers reported a high level of satisfaction in terms of personnel, safety, appropriateness of the schedule, having facilities of the station, and on-train service. (3) There were statistically significant differences in Passengers' behaviors towards northern train route with different sex, age group, marital status, educational level, occupation, and monthly income in terms of frequency of travel, reason for choosing the train, source of information at 0.05. (4) Based on the significance level of 0.05, there were differences in passengers' satisfaction with different sex, age group, marital status, education, occupation, and monthly income in terms of train service, personnel, safety, the train schedule, train facilities, and structure and facilities of the station

**Keywords:** Thai passengers, behavior, satisfaction, State Railway of Thailand, Northern line (Bangkok-Chiang Mai)

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเนื่องจากความกรุณาและการให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง จากรองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล ที่ปรึกษาหลักการศึกษาค้นคว้าอิสระ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริย์ เข็มทอง กรรมการสอบ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องในการวิจัยในครั้งนี้ นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการลงพื้นที่ศึกษาทั้งหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่สถานีรถไฟกรุงเทพ ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ทำวิจัยอย่างดีในการเก็บข้อมูล ตลอดจนประชาชนผู้มาใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) และผู้มาใช้บริการรถไฟสายอื่น ๆ ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ให้ข้อมูลครบถ้วน สมบูรณ์ และได้ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไป

บุญรัตน์ มหาคณ  
พฤศจิกายน 2564



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	๗
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	11
ความรู้เกี่ยวกับรถไฟ.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	50

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการชาวไทย ต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่).....	56
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทาง โดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่).....	59
ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	64
ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟ สายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	77
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	111
สรุปการศึกษา.....	111
อภิปรายผล.....	114
ข้อเสนอแนะ.....	121
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก.....	127
ก แบบสอบถาม.....	128
ข เอกสารรับรองโครงการวิจัย.....	134
ประวัติผู้ศึกษา.....	136



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามเพศ.....	53
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามอายุ.....	53
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	54
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามอาชีพ.....	54
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	55
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง.....	56
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามสาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟ.....	56
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟ.....	57
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามการกลับมาใช้บริการ.....	58
ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ- เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยใดที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ.....	58
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) โดยภาพรวม.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ด้านบริการรถไฟ.....	60
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน.....	60
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ด้านความปลอดภัย.....	61
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ.....	62
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	62
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ.....	63
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ ฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ.....	64
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ.....	66
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้รับบริการ.....	68
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.23	การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ.....	73
ตารางที่ 4.24	การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ.....	75
ตารางที่ 4.25	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ.....	77
ตารางที่ 4.26	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ .....	79
ตารางที่ 4.27	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	81
ตารางที่ 4.28	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	81
ตารางที่ 4.29	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	82
ตารางที่ 4.30	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	83
ตารางที่ 4.31	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	84
ตารางที่ 4.32	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	85
ตารางที่ 4.33	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้รับบริการ.....	86
ตารางที่ 4.34	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อบริการรถไฟ จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	88
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	89
ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ.....	90
ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟ จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	92
ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	93
ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	94
ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	95
ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	96
ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ.....	97
ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	99
ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	100
ตารางที่ 4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) จำแนกตามรายได้ของผู้รับบริการ.....	101
ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	103

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	104
ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	105
ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตาราง เวลาเดินรถจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	106
ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	107
ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก ของสถานีกรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้รับบริการเป็นรายคู่.....	108
ตารางที่ 4.53 สรุปผลการทดสอบค่าสถิติการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของ ผู้รับบริการกับพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)....	109
ตารางที่ 4.54 สรุปผลการทดสอบค่าสถิติการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)....	110

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 แสดงความหมายอักษร SURVICE.....	12
ภาพที่ 2.2 ขบวนการด่วนพิเศษที่ 9/10 กรุงเทพ-เชียงใหม่-กรุงเทพ “อุตราวิถี”.....	32
ภาพที่ 2.3 ขบวนการด่วนพิเศษ ที่ 23/24 กรุงเทพ-อุบลราชธานี-กรุงเทพ “อีสานวัฒนา”.....	32
ภาพที่ 2.4 ขบวนการด่วนพิเศษ 25/26 กรุงเทพ-หนองคาย-กรุงเทพ “อีสานมรรคา”.....	33
ภาพที่ 2.5 ขบวนการด่วนพิเศษที่ 31/32 กรุงเทพ-หาดใหญ่-กรุงเทพ“ทักษิณารัตย์”.....	33
ภาพที่ 2.6 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในตู้โดยสาร.....	35



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นการประกอบกิจกรรมด้วยการนำปัจจัยการผลิตต่าง ๆ มาผลิตบริการอย่างใดอย่างหนึ่งด้านการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดความสะดวกสบายหรือความพึงพอใจ และขายบริการด้านการท่องเที่ยวให้แก่ผู้เยี่ยมชม ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท และธุรกิจที่เกี่ยวข้องของทางอ้อมหรือธุรกิจสนับสนุนต่าง ๆ ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศ และจะช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ โดยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้เป็นอย่างมาก อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา รายได้จากการท่องเที่ยวได้กลายเป็นรายได้ลำดับที่ 1 เมื่อเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่น ๆ รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ได้มาในรูปของเงินตราต่างประเทศนี้มีส่วนช่วยในการสร้างเสถียรภาพให้กับดุลยภาพชำระเงิน เช่น (พงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์ 2560) สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยว โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในปี พ.ศ. 2559 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำรายได้เป็นเงินตราจำนวน 2,510,779 ล้านบาทไทยนั้น เป็นรายได้จากการเดินทางท่องเที่ยวของคนไทย เป็นเงิน ประมาณ 869,510 ล้านบาทไทยเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 1,641,268 ล้านบาทไทยและเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาพบว่า รายได้รวมจากการท่องเที่ยวขยายตัวร้อยละ 11.09 โดยขยายตัวทั้งรายได้จากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศและรายได้จากการท่องเที่ยวภายในประเทศซึ่งขยายตัวร้อยละ 12.64 และร้อยละ 8.27 ตามลำดับ นอกจากนี้ทางด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนคลายความตึงเครียดพร้อมกับการได้รับความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรม อีกทั้งยังเกิดการสร้างงานสร้างอาชีพด้านการท่องเที่ยวมากมาย เช่น การผลิตหัตถกรรมพื้นบ้านเพื่อจำหน่ายเป็นสินค้าที่ระลึก การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการนำเที่ยว การให้บริการที่พักในรูปแบบโฮมสเตย์ เป็นต้น ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศในทุกด้าน

ปัจจุบันรัฐบาลไทยมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการท่องเที่ยวทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภายใต้แคมเปญ “การท่องเที่ยววิถีไทย” ส่งผลให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มมากขึ้นจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวภายในประเทศดังกล่าว ส่งผลให้เกิดการเลือกใช้บริการขนส่งที่หลากหลาย เช่น การเดินทางโดยเครื่องบิน การเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล การเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะ และการเดินทางโดยรถไฟ เป็นต้น ทั้งนี้ การเดินทางโดยรถไฟ เป็นรูปแบบการขนส่งที่มีความปลอดภัย ราคาถูก ส่งได้ครั้งละปริมาณมาก ใช้พลังงานขนส่งน้อยกว่ารูปแบบการขนส่งอื่น ๆ สามารถสร้างประโยชน์ทางสังคมและเศรษฐกิจแก่ประเทศชาติ อีกทั้งทางรถไฟยังมีการเชื่อมต่อไปยังประเทศเพื่อนบ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกในการดึงดูดนักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย อีกทั้งในปัจจุบันประเทศไทยมีเส้นทางรถไฟท่องเที่ยว เช่น เส้นทางรถไฟสายอุตราวิถีเส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่-กรุงเทพฯ รถไฟสายอีสานวัฒนาเส้นทางกรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ รถไฟสายอีสานมรรคาเส้นทางกรุงเทพฯ-หนองคาย-กรุงเทพฯ รถไฟสายทักษิณารัตย์เส้นทางกรุงเทพฯ-หาดใหญ่-กรุงเทพฯ เพื่อส่งเสริมการเดินทางและท่องเที่ยวทางรถไฟ และสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการขนส่งทางรถไฟให้มากขึ้น

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวโดยรถไฟมากขึ้น และเพื่อให้เกิดการพัฒนากิจการรถไฟของประเทศไทย โดยการรถไฟแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการจัดหาและรับมอบรถโดยสารรุ่นใหม่ สำหรับบริการเชิงพาณิชย์จำนวน 115 คัน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการเดินทางแก่ประชาชน และได้เพิ่มเส้นทางรถไฟสายใหม่ 4 เส้นทาง โดยชื่อเส้นทางดังกล่าวได้รับการพระราชทานชื่อขบวนและพระราชทานอนุญาตให้เชิญชื่อพระราชทานประดับที่ตู้โดยสารรถไฟใหม่ทั้ง 115 คัน จากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประกอบด้วยรถไฟสายอุตราวิถีเส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่-กรุงเทพฯ รถไฟสายอีสานวัฒนาเส้นทางกรุงเทพฯ-อุบลราชธานี-กรุงเทพฯ รถไฟสายอีสานมรรคาเส้นทางกรุงเทพฯ-หนองคาย-กรุงเทพฯ รถไฟสายทักษิณารัตย์เส้นทางกรุงเทพฯ-หาดใหญ่-กรุงเทพฯ (วุฒิชัย กัลยาณมิตร 2559)

“อุตราวิถี” นามพระราชทานของ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงพระราชทานให้แก่รถไฟสายเหนือขบวนนี้ ซึ่งการรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดซื้อรถไฟโดยสารเชิงพาณิชย์รุ่นใหม่จากประเทศจีนจำนวนทั้งหมด 115 คัน เปิดบริการวันแรก วันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 สืบเนื่องจากการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้มีการดำเนินการจัดหา และได้ทยอยรับมอบรถโดยสาร เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการเดินทางแก่ประชาชนสำหรับขบวนรถโดยสารรุ่นใหม่ ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัยครบครัน อาทิ ห้องน้ำระบบ



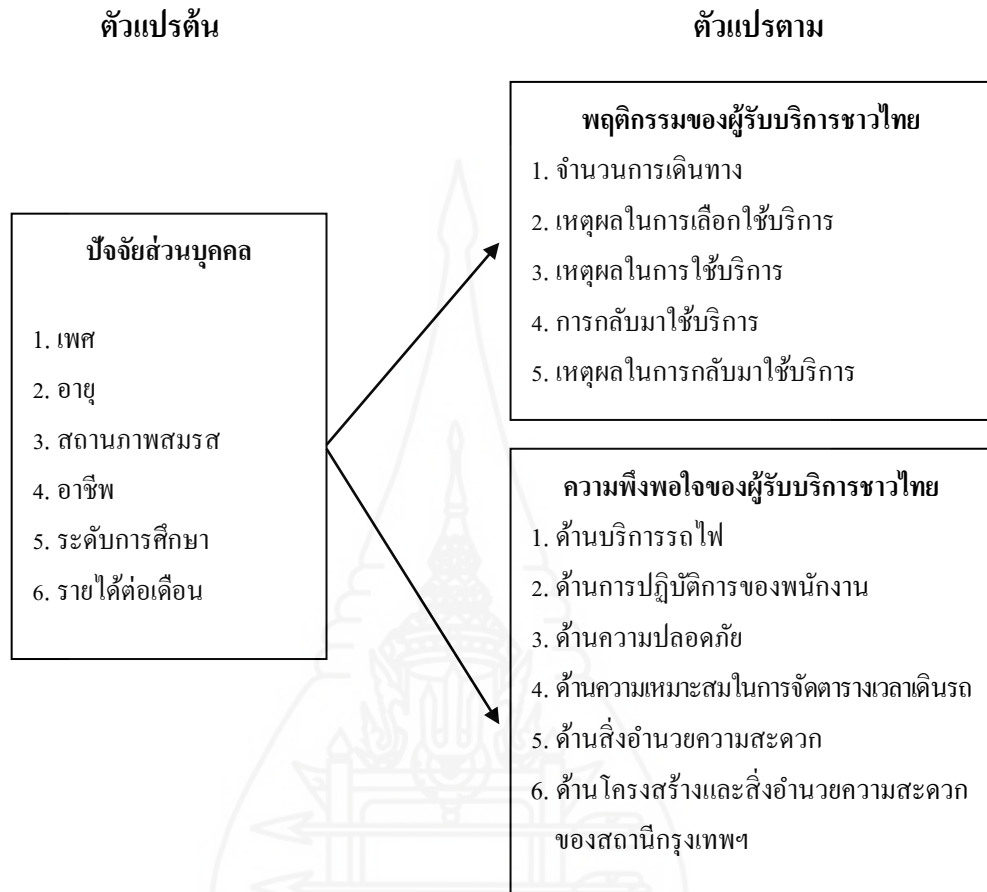
สูญญากาศ ระบบกันสะเทือนแบบรถไฟความเร็วสูง ระบบที่วีแรงแ็งเดือน ปลั๊กไฟบริการทุกที่นั่งนอน  
จอทีวีส่วนตัวสำหรับผู้โดยสารชั้น 1 กล้องวงจรปิดควบคุมความปลอดภัย รถสำหรับคนพิการ

อย่างไรก็ดีแล้วแต่ แม้ว่ารัฐบาลไทย จะมีการส่งเสริมการเดินทางและท่องเที่ยว  
โดยรถไฟ และการพัฒนาเส้นทางรถไฟสายใหม่ แต่ปัจจุบันก็ยังพบว่าผู้รับบริการชาวไทยยังไม่  
นิยมเลือกใช้บริการการเดินทางโดยรถไฟเท่าที่ควร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเรื่องการ  
สำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยต่อการใช้บริการรถไฟสายเหนือ  
(กรุงเทพ-เชียงใหม่) เพื่อทราบพฤติกรรมในการรับบริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) และ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ทั้งนี้ผลวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการ  
บริการขนส่งรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) และเกิดการส่งเสริมการเดินทางและท่องเที่ยว  
ทางรถไฟให้สอดคล้องกับพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ -  
เชียงใหม่)
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ  
(กรุงเทพ - เชียงใหม่)
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ  
(กรุงเทพ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.4 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟ  
สายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### 3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

### 4. ขอบเขตการศึกษา

#### 4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ในช่วงปี 2563–2564 จากสถานีต้นทางกรุงเทพ ฯ ถึงสถานีปลายทางเชียงใหม่ หรือจากสถานีต้นทางเชียงใหม่ ถึงสถานีปลายทางกรุงเทพ ฯ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

4.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทาง โดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ในช่วงปี 2563–2564 จากสถานีต้นทางกรุงเทพ ฯ ถึงสถานีปลายทางเชียงใหม่ หรือจากสถานีต้นทางเชียงใหม่ ถึงสถานีปลายทางกรุงเทพ ฯ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของคอคร์แรน (Cochran, 1977 อ้างในธีรวิฑูฒิ เอกะกุล, 2543) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน

## 4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

การศึกษานี้มุ่งศึกษาตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

4.2.1 **ตัวแปรต้น** ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษาและ รายได้ต่อเดือน

### 4.2.2 ตัวแปรตาม

1) พฤติกรรมของผู้รับบริการ ได้แก่ จำนวนการเดินทาง เหตุผลในการเลือกใช้บริการ เหตุผลในการใช้บริการ การกลับมาใช้บริการ และเหตุผลในการกลับมาใช้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านบริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ

## 4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ได้แก่

4.3.1 **พฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทย** ประกอบด้วย จำนวนการเดินทาง เหตุผลในการเลือกใช้บริการ เหตุผลในการใช้บริการ การกลับมาใช้บริการ และ เหตุผลในการกลับมาใช้บริการ

4.3.2 **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ประกอบด้วย ด้านบริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน โครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ

## 4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

กำหนดพื้นที่ในการศึกษาคั้งนี้ คือ สถานีรถไฟต้นทางที่สถานีกรุงเทพ ฯ ถึง สถานีปลายทางเชียงใหม่

## 4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาคั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายและขอบเขตของนิยามศัพท์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

**5.1 ผู้รับบริการชาวไทย** หมายถึง บุคคลที่มีสัญชาติไทยที่เดินทางไปรับบริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)

**5.2 รถไฟฟ้าสายเหนือ** หมายถึง ขบวนรถด่วนพิเศษเส้นทางสายเหนือของการรถไฟแห่งประเทศไทย ขบวน 9 และ 10 โดยให้บริการผู้โดยสารระหว่างสถานีรถไฟกรุงเทพ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กับสถานีรถไฟเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ชนิดรถที่ให้บริการ ได้แก่ รถนอนปรับอากาศชั้น 1 รถนอนปรับอากาศชั้น 2 รถเสบียงปรับอากาศ และรถเฉพาะสุภาพสตรีและเด็ก รวมจำนวน 420 ที่นั่ง โดยขบวนรถได้รับพระราชทานชื่อจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี หรือที่เรียกว่า สายอุตราวิถี (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2559)

**5.3 ความพึงพอใจ** หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจ หรือไม่สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา, 2546)

**5.4 การบริการ** หมายถึง การกระทำ หรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์การให้ได้รับความพึงพอใจ สมความมุ่งหมายที่ต้องการ เนื่องด้วยผลสำเร็จของการบริการนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึก ความพอใจในขณะที่ได้รับการบริการนั้น ๆ โดยการบริการสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกสังคม ล้วนแล้วแต่มีการกระทำ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขเกิดความพึงพอใจ

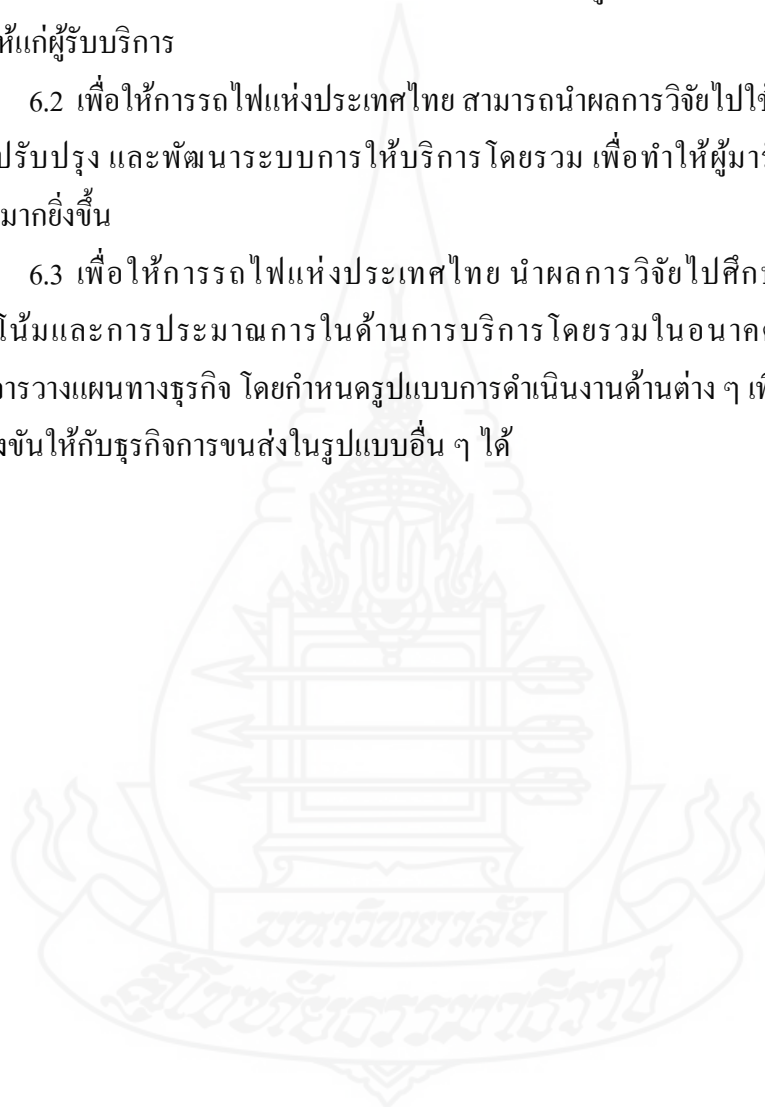
**5.5 พฤติกรรมการรับบริการ** หมายถึง ปฏิบัติการ หรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งมีชีวิตจะสังเกตได้ หรือสังเกตไม่ได้ก็ตาม ซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก สำหรับพฤติกรรมภายใน หมายถึง กิจกรรม หรือปฏิบัติการที่เกิดขึ้น รวมทั้งความคิด ความรู้สึก ทักษะคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมภายนอก หมายถึง ปฏิบัติการหรือการกระทำของบุคคลที่แสดงออกเห็นได้ทั้งด้วยคำพูด การกระทำ กริยาท่าทางของบุคคล (ฮิลฮาร์ด, 1996, อ้างอิงถึงใน อรุษา จันทรวีรุจ, 2544 หน้า 21)

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อให้การรถไฟแห่งประเทศไทยได้เข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เลือกเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ในปัจจุบัน และสามารถหาแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

6.2 เพื่อให้การรถไฟแห่งประเทศไทย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการโดยรวม เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

6.3 เพื่อให้การรถไฟแห่งประเทศไทย นำผลการวิจัยไปศึกษาและประยุกต์ใช้เป็นแนวโน้มนำและการประมาณการในด้านการบริการโดยรวมในอนาคต รวมถึงการนำใช้ประกอบการวางแผนทางธุรกิจ โดยกำหนดรูปแบบการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ ได้



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ - เชียงใหม่) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. ความรู้เกี่ยวกับรถไฟ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่าระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

สุวิมล คำย่อย (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณั้แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ถูกคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกที่ยินดีความรู้สึกชอบในการได้รับบริการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

จากการศึกษาดังกล่าว สรุปว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติ ของบุคคล ที่แสดงออกจากการได้รับผ่านประสบการณ์มักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ต้นต้องการ ทั้งในด้านทางบวกที่ได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการ

## 1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

cctvbangkok.com.(2560)ได้สรุปความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ๗ มีดังนี้

1. การบริการ: ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะ คุณภาพ และ ระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการ ออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้า หรือ บริการแต่ละอย่าง และ คำนิยามถึงคุณภาพของ การนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่น บริษัทบ้าน จัดสรรแห่งหนึ่งยอมลงทุนใช้วัสดุสร้าง และตกแต่งบ้านที่มีคุณภาพ ด้วยคำนึงถึงความต้องการของ ลูกค้าเป็นสำคัญ (พื้นบ้านชั้นล่างปูด้วยหินอ่อน และ พื้นบ้านชั้นบนปูด้วยไม้ปาร์เก้) ในขณะที่ บางบริษัทมุ่งนโยบายลดต้นทุนการสร้างบ้านโดยใช้วัสดุราคาถูกที่ไม่มีคุณภาพ แม้ว่าจะมีราคา ถูกกว่าก็ตาม

2. ราคาบริการ: ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ลูกค้ายอมรับ หรือ พิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของลูกค้า ทั้งนี้เจตคติของลูกค้าที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจ แตกต่างกันไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้า หรือ บริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้า หรือ บริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาบริการตามลักษณะความยากง่าย ของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ: การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และ การกระจายให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ เช่น ธนาคารมักจะตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ ๆ และมีสาขาย่อยของ ธนาคารตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ หรือ บริษัทผลิต และจำหน่ายน้ำมันจะมีสถานีบริการน้ำมันอยู่ติด ริมถนนทั่วประเทศ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ: ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และ ผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และ สนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ เช่น ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งยินดีคืนเงินให้ลูกค้าทันทีหากลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าที่ซื้อไปภายใน กำหนดเวลาหนึ่ง

### 1.3 การวัดระดับความพึงพอใจ

ภคินดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ต ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้ศึกษาจะต้องออกไปสอบถาม โดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย จนถึงปัจจุบัน

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจเป็นการบอกถึงความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธี การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามความคิดเห็น การใช้แบบสำรวจความรู้สึก ทำให้สามารถทราบความพึงพอใจของแต่ละบุคคลได้



## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ หรือ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

สมิต สัจฉกร (2550) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ไสว ชัยบุญเรือง (2555: 10) การบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ

ดังนั้น การบริการหมายถึง งานที่มีผู้ที่ช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ ได้แก่ ผู้บริโภค ลูกค้า ผู้รับบริการ กับผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าของกิจการ พนักงานงานบริการ ระบบการจัดการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการให้สำเร็จ ซึ่งความแตกต่างระหว่างสินค้า และการบริการ ต่างก่อให้เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่เป็นที่ต้องการของลูกค้า และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้ครอบครองสินค้านั้น (ฉัตรสุดา แสงประชาทัย, 2562) “การบริการ” เป็นกิจกรรมการกระทำ และการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้น เพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า เพื่อสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่าง หรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัส หรือจับแต่ต้องได้ และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย แต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่าง ๆ โปรแกรมที่น่าเสนอ หรือ โปรโมชันพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือ การบริการหลังการขาย ซึ่งเป็นสิ่งที้องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (ตะวัน สุริยะวัน, 2554) ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ขุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้



ภาพที่ 2.1 แสดงความหมายอักษร SERVICE

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานที่ปฏิบัติตามความต้องการของผู้รับบริการ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่างๆ โดยเกิดจากการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการในรูปแบบต่างๆ ที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ให้ดูน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

## 2.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้น ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2543: 14-16) ดังนี้

### 2.2.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) งานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ โดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพ มีดังนี้

(1) รับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้า หรือ ผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

(2) เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ

(3) ตระหนักถึงบทบาท และพฤติกรรมของการบริการที่ผู้บริการพึงปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้น ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำ

(4) วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการ ที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลา และจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหา เพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

2) ผู้ประกอบการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น และหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการ

สามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่สอดคล้องกันได้ ดังนี้

(1) ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผน และการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

(2) เห็นความสำคัญของบุคลากร ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้รับบริการให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุน และเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้ และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

(3) เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

(4) วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

### 2.2.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้า หรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาท และขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสม ด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการ และสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1) รับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมาก และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ

2) ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดี และใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการ เมื่อผู้ให้บริการเข้าใจ และเสนอการบริการที่ถูกต้องให้ผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึก และทัศนคติที่มีต่อการบริการ

## 2.3 ลักษณะของงานบริการ

2.3.1 **ลักษณะที่เกิดจากความไว้วางใจ (trust)** ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือ หรือความไว้วางใจในการบริการ เช่น ได้รับการบอกต่อถึงบริการจากเพื่อน หรือคนใกล้ชิด หรือได้รับรู้จากประสบการณ์โดยตรง หรือจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการ

2.3.2 **ลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)** ผู้บริโภคไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การโดยสารบนเครื่องบิน เป็นต้น ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะมีการเดินทางจริง ผู้บริโภคพยายาม จึงแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้น ๆ

2.3.3 **ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability)** ระหว่างผู้ให้บริการ และลูกค้าการบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้ว จึงเกิดการบริการในขณะเดียวกัน เช่น การเดินทางไปในที่ต่าง ๆ ด้วยรถไฟ ดังนั้น รถไฟ คนขับรถไฟ และเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ลูกค้า

ที่อยู่ในรถไฟขบวนเดียวกันและมีจุดปลายทางเดียวกัน ส่วนการตรวจรักษาแพทย์ คนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถ แยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการ

### 2.3.4 ลักษณะความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (*Variability or Heterogeneity*)

เนื่องจากการบริการต้องอาศัยคน หรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งต้องขึ้นกับองค์ประกอบในด้านร่างกายและจิตใจของพนักงาน เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวานนี้ให้บริการดีมากยิ่งขึ้นยิ้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พูดยาไม่ไพเราะ สาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่ม เพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดคืนที่ผ่านมาเป็นต้น

### 2.3.5 ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (*perish ability*)

การบริการต่าง ๆ ไม่สามารถกักตุนจัดเก็บ หรือสต็อกเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูกาลท่องเที่ยว ห้องพักของโรงแรมจะมีลูกค้าเข้าพักเต็ม และยังมีลูกค้าอีกจำนวนมากไม่น้อยที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้ แต่ในช่วงฤดูฝน ห้องพักของโรงแรมว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งไม่สามารถนำไปขายในฤดูกาลท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้เป็นต้น

### 2.3.6 ความต้องการที่ไม่แน่นอน (*Fluctuating Demand*)

จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมาก หรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่น ๆ ในสัปดาห์

### 2.3.7 ลักษณะงานบริการที่ทำซ้ำ ๆ (*Repetitiveness*)

เป็นการทำงานซ้ำ ๆ หลาย ครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหาร และเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแลความเรียบร้อย เก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าคนใหม่ การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง จนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน

### 2.3.8 ลักษณะมีความเข้มข้นต่อความรู้สึกลูกค้า (*Labor Intensiveness*)

ให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกัน อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่น ๆ พนักงานอาจจะพบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้าย หรือลูกค้าที่จู้จุกจิกสร้างปัญหา

สรุปลักษณะของงานบริการโดยทั่วไป มีดังนี้

- 1) เกิดจากความไว้วางใจผู้ให้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจ
- 2) ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ

- 3) แบ่งแยกออกจากกัน ไม่ได้ตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการบริการในขณะเดียวกัน
- 4) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้งในด้านคุณภาพในการให้บริการ
- 5) ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ไม่สามารถกักตุนจัดเก็บ หรือสต็อกเอาไว้ได้
- 6) ความต้องการที่ไม่แน่นอนจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน  
วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล
- 7) ลักษณะงานบริการที่ทำซ้ำ ๆ
- 8) ลักษณะมีความเข้มข้นต่อความรู้สึกของพนักงานพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์  
กับลูกค้าที่แตกต่าง อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน

## 2.4 ประเภทของการบริการ

ประเภทของธุรกิจบริการ สามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท ดังนี้

**2.4.1 การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service)** ประเภทนี้ เป็นบริการที่มีการถูกเนื้อต้องตัวลูกค้าโดยตรง เช่น ตัดผม นวดแผนโบราณ ฯลฯ หรือ ไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ เช่น บริการขนส่งมวลชน เคลื่อนย้ายตัวลูกค้าไปที่จุดหมายปลายทาง ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

**2.4.2 การบริการต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service)** ประเภทนี้ เป็นการให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจอารมณ์หรือความรู้สึกของลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงเรียน วัด โบสถ์ ฯลฯ ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

**2.4.3 การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Procession Processing Service)** เป็นการซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา เช่น บริการซัก อบ รีดไปหาสัตวแพทย์ เป็นต้น บริการในกลุ่มนี้เป็นการให้บริการ โดยการถูกเนื้อต้องตัวของสัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องเอาสิ่งของหรือสัตว์เลี้ยงมาไว้ในสถานที่ให้บริการ โดยตัวลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการก็ได้

**2.4.4 การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service)** บริการในกลุ่มนี้เป็นการทำต่อสิ่งของของลูกค้าเช่นเดียวกับบริการประเภทที่ 3 ซึ่งต่างกันที่ลักษณะของ “สิ่งของของลูกค้า” โดย “สิ่งของของลูกค้า” ในบริการประเภทที่ 3 จะเป็นของที่มีตัวตน แต่สิ่งของในประเภทที่ 4 จะเป็นของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า บริการประเภทนี้ได้แก่ ธนาคารบริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยการตลาด เป็นต้น จะเห็นได้ว่าความรู้เบื้องต้นในการให้บริการที่นักบริการต้องทราบ คือ ความหมายของการให้บริการ การบริการหมายถึงงานที่ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่าง

ผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค และรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าให้การขาย และให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความสำคัญของการบริการมีทั้งด้านบริการที่ดี และบริการที่ไม่ดีซึ่งทั้งสองด้านจะส่งผลต่อผู้ให้บริการ โดยที่ลักษณะของงานบริการเป็น ลักษณะที่เกิดจากความไว้วางใจผู้ใช้บริการต้องไม่สามารถจับต้องได้ แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้มีความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้งไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้มีความต้องการที่ไม่แน่นอนงานบริการที่ทำซ้ำ ๆ มีความเข้มข้นต่อความรู้สึกของพนักงาน และธุรกิจบริการ มี 4 ประเภท คือ ประเภทแรกเป็นการบริการต่อร่างกายลูกค้า เป็นการบริการที่มีการถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า โดยตรง เช่น ตัดผมนวดแผนโบราณ บริการที่พกอาศัย เช่น โรงแรม ประเภทที่สอง การบริการต่อจิตใจ ลูกค้าด้านอารมณ์ หรือความรู้สึกของลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงเรียน วัด โบสถ์ ประเภทที่สาม เป็นการบริการต่อสิ่งของของลูกค้า เช่นบริการ ซัก อบ รีด ประเภทที่สี่ การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า จะเป็น สิ่งของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งเป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า เช่น ธนาคารบริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัย ตลาด

## 2.5 พฤติกรรมการรับบริการ

### 2.5.1 ความหมายพฤติกรรม

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2559) ได้กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง สิ่งทีบุคคล กระทำ แสดงออกมา ตอบสนอง หรือโต้ตอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่งโดยที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้

im2market (2559) ได้กล่าวว่า การแสดงและกิริยาท่าทางของสิ่งมีชีวิตที่เกิดร่วมกันกับสิ่งแวดล้อม เป็นการตอบสนองของระบบ หรือสิ่งมีชีวิตต่อสิ่งเร้าหรือการรับเข้าทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอก มีสติหรือไม่มีสติระลึกลับ ชัดเจนหรือแอบแฝง และโดยตั้งใจ หรือไม่ได้ตั้งใจ

NovaBizz (2560) ได้กล่าวว่า พฤติกรรม (Behavior) คือ กิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการแสดงออกต่าง ๆ เหล่านั้น อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนสิ่งเร้าที่มากระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็อาจจะ เป็นสิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) และสิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ สิ่งเร้าที่เกิดจากความต้องการทางกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย สิ่งเร้าภายในนี้จะมีอิทธิพล สูงสุดในการกระตุ้นเด็กให้แสดงพฤติกรรม และเมื่อเด็กเหล่านี้โตขึ้นในสังคม สิ่งเร้าภายในจะ

ลดความสำคัญลง สิ่งเร้าภายนอกทางสังคมที่เด็กได้รับรู้ในสังคมจะมีอิทธิพลมากกว่าในการกำหนดว่า บุคคลควรจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรต่อผู้อื่น

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การกระทำที่เป็นการแสดงออกถึงออกโดยมีสิ่งเร้ามากระตุ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางภายในและภายนอก โดยผู้อื่นสามารถสังเกตได้จากการรับรู้ การแสดงออก ปฏิกริยาของบุคคล

### 2.5.2 องค์ประกอบของพฤติกรรม

Tourism of World (2560) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน องค์ประกอบของพฤติกรรมนั้นมีองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมของผู้รับบริการทุก ๆ พฤติกรรมจะต้องมีเป้าหมายในการกระทำ เช่น นักท่องเที่ยวในกลุ่มอนุรักษ์ต้องการ เกียรติยศโดยการแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเดินทางท่องเที่ยวโดยที่สภาพแวดล้อมในสถานที่ตนเดินทางยังคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบนิเวศน์ดั้งเดิม

2. ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะและความสามารถในการทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่รักความผจญภัย นิยมไต่เขา ปีนหน้าผาต้องมีความพร้อมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจแล้วสามารถจะทำกิจกรรมที่ตนชอบได้

3. สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์ หรือ โอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกกระทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น การท่องเที่ยวตามหมู่เกาะ ควรกระทำในยามคลื่นลมสงบ ไม่ควรทำในขณะที่มีพายุฝนฟ้าคะนอง

4. การแปลความหมาย หมายถึง วิธีการคิดแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่พอใจมากที่สุด สถานการณ์หนึ่ง ๆ เช่น เวลาสิบสองนาฬิกาเป็นเวลาที่นักท่องเที่ยวควรเป็นเวลาให้นักท่องเที่ยวควรหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน

5. การตอบสนอง คือ การตัดสินใจกระทำกิจกรรมตามที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเพื่อพักผ่อน ดังนั้นนักท่องเที่ยวจะต้องวางแผนการเดินทาง และจัดการดำเนินการล่วงหน้า ในการกระทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตั้งแต่กิจกรรมการกำหนดสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการเดินทาง กิจกรรมการจองที่พัก เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

6. ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ ผลจากการกระทำหนึ่ง ๆ อาจได้ผลตามที่คาดหมายไว้ หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ เช่น นักท่องเที่ยวได้มีกำหนดการเดินทางไว้เพื่อมาพักผ่อนวันหยุดในประเทศไทย แต่ปรากฏว่าในเวลาอันเกิดการชุมนุมที่สนามบิน และทำให้



สนามบินต้องปิดทำการ เครื่องบินไม่สามารถลงจอดได้ มีผลลัพธ์ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถบรรลุผลตามที่คาดหมายไว้ได้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่กระทำลงไปไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงต้องกลับมาแปลความหมาย ไตร่ตรอง เพื่อเลือกหาวิธีใหม่ ๆ มาตอบสนองความต้องการ หรืออาจจะเลิกความต้องการไป เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกินความสามารถ เช่น การก่อวินาศกรรมในเมืองมูไบ ประเทศอินเดียในเดือนพฤศจิกายน ปี 2008 นักท่องเที่ยว ที่ตั้งใจจะเดินทางไปเมืองดังกล่าว จะต้องเกิดความผิดหวังเพราะเกิดความกังวลด้านความปลอดภัย และอาจล้มเลิกความตั้งใจในการเดินทาง หรืออาจเปลี่ยนเส้นทางไปเมืองอื่นที่ปลอดภัยกว่า

### 2.5.3 ประเภทของพฤติกรรม

NovaBizz (2560) แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. พฤติกรรมที่มีมาแต่กำเนิด ซึ่งเกิดขึ้น โดยไม่มีการเรียนรู้มาก่อน ได้แก่ ปฏิกริยาสะท้อนกลับ (REFLECT ACTION) เช่น การกระพริบตา และสัญชาตญาณ (INSTINCT) เช่น ความกลัวการเอาตัวรอดเป็นต้น

2. พฤติกรรมที่เกิดจากอิทธิพลของกลุ่ม ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดจากการ ที่บุคคลติดต่อสังสรรค์และมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมดังนั้น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะคือ

2.1 การปรับเปลี่ยนทางด้านของสรีระร่างกาย เช่น การปรับปรุงบุคลิกภาพ การแต่งกาย การพูด

2.2 การปรับเปลี่ยนทางด้านอารมณ์และความรู้สึกนึกคิด ให้มีความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ปรับอารมณ์ความรู้สึก ให้สอดคล้องกับบุคคลอื่น รู้จักการยอมรับผิด

2.3 การปรับเปลี่ยนทางด้านสติปัญญา เช่น การศึกษาค้นคว้า เพื่อให้มีความรู้ที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ การมีความคิดเห็นคล้อยตามความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่

2.4 การปรับเปลี่ยนอุดมคติ หมายถึง การสามารถปรับเปลี่ยนหลักการแนวทางบางส่วนบางตอนเพื่อให้เข้ากับสังคมส่วนใหญ่ได้ โดยพิจารณาจากความจำเป็น และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป็นประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อสวัสดิภาพของตนเอง และของกลุ่ม

การศึกษาเกี่ยวกับการเกิดของพฤติกรรม มนุษย์ได้พยายามที่จะศึกษาการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ด้วยตนเอง เพื่อประโยชน์ในการที่จะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปด้วยดี และมีความสุข จึงทำให้เกิดมีความเชื่อหลักการและทฤษฎีต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย จากบรรดาผู้รู้ และนักการ

ศึกษาทั้งหลายที่พยายามหาหลักเกณฑ์มาเพื่ออธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งสามารถรวบรวมทัศนะต่าง ๆ เป็นหมวดหมู่ได้ 3 ประเภท

1. พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นจากแรงผลักดันภายในตัวของมนุษย์
2. พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นจากแรงผลักดันของสิ่งแวดล้อม
3. พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นจากทั้งแรงผลักดันภายในตัวมนุษย์ และ

สิ่งแวดล้อม

#### 1 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากแรงผลักดันภายใน

แรงผลักดันที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาก็คือ ความต้องการ ซึ่งความต้องการนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นแรงผลักดันที่อยู่ในระดับพื้นฐานที่สุด แต่มีพลังอำนาจสูงสุด เพราะเป็นแรงผลักดันที่จะทำให้ชีวิตอยู่รอด มนุษย์จะต่อสู้ดิ้นรนทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่จะมาบำบัดความต้องการทางร่างกาย ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นทั้งทางที่ดีที่ถูกต้องหรือทางที่ไม่ถูกต้องก็ได้ความต้องการทางร่างกายที่จะทำให้ชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่พอเหมาะ การพักผ่อน การขับถ่าย การสืบพันธุ์ ความปลอดภัย จากโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ การตอบสนองความต้องการทางร่างกายอันทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมานั้น สามารถกระทำได้ 2 ระดับ คือ

(1) กิริยาสะท้อน เป็นการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นไปได้โดยธรรมชาติ เช่น เมื่อร่างกายมีอุณหภูมิสูงกว่าปกติ ร่างกายก็จะขับเหงื่อออกมาเป็นการลดอุณหภูมิให้อยู่ในระดับพอเหมาะ

(2) พฤติกรรมเจตนา เป็นการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ต่อสิ่งเร้า โดยความตั้งใจหรือความพอใจของตนเอง เช่น เมื่อรู้สึกตัวว่าร้อนก็จะไปอาบน้ำ หรือเปิดพัดลม เป็นต้น

2) ความต้องการทางจิตใจ เป็นแรงผลักดันที่อยู่ในระดับสูงขึ้นไปกว่าความต้องการทางร่างกาย แต่มีพลังอำนาจน้อยกว่า เพราะความต้องการทางจิตใจนี้ ไม่ใช่ความต้องการที่เป็นความตายของชีวิต จะเป็นความต้องการที่มาช่วยสร้างเสริมให้ชีวิตมีความสุขความสบายยิ่งขึ้นเท่านั้น มีนักจิตวิทยาหลายคนได้อธิบายถึงแรงผลักดันภายในร่างกาย อันมีผลทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

ซิกมันด์ فروยด์ (Sigmund Freud) นักจิตวิทยาชาวออสเตรีย ได้วิเคราะห์จิตมนุษย์ออกเป็นองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้ (Super Ego) ส่วนทั้งสามนี้ประกอบเป็นโครงสร้างทางจิต อิด เป็นสัญชาตญาณในตัวมนุษย์ จะอยู่ในรูปของพลังงานที่คอยผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ พลังงานนี้มีสองส่วนคือ ส่วนหนึ่งจะผลักดันให้มีชีวิตอยู่รอด เรียกว่า สัญชาตญาณชีวิต และอีกส่วนหนึ่งจะผลักดันให้ชีวิตดับ เรียกว่า สัญชาตญาณความตาย อันเป็นส่วนของจิตที่คนเราไม่รู้สึกรู้หา เป็นจิตใต้สำนึก แรงผลักดันนี้จึงมีอยู่โดยที่คนเราไม่รู้สึกรู้หา เป็นแรงผลักดันไร้สำนึก อิดจะผลักดันให้จิตอีกส่วนหนึ่งซึ่งเป็นส่วนใหญ่และส่วนที่รู้ตัว ที่เรียกว่า อีโก้ กระทำในสิ่งต่าง ๆ ตามที่อิดต้องการ ทั้งส่วนที่เป็นสัญชาตญาณชีวิต และส่วนที่เป็นสัญชาตญาณความตาย จึงเป็นตัวตอบสนองความต้องการของอิด ส่วนของจิตที่ทำหน้าที่ควบคุมสัญชาตญาณเหล่านี้คือ ซูเปอร์อีโก้ หรือมโนธรรมที่มีอยู่ในจิตของแต่ละบุคคล เป็นความรู้สึกผิดชอบชั่วดี เป็นผลเกิดจากการอบรมสั่งสอนของสังคม ทำให้อิดและอีโก้มีพฤติกรรมอยู่ทางที่ถูกที่ควรเป็นที่ยอมรับของสังคมแรงผลักดันของอิดจะทำให้เกิดความตึงเครียด อีโก้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของอิดเพื่อลดความตึงเครียด แต่ความต้องการของอิดบางอย่าง อีโก้ก็ไม่อาจทำตามเพราะไปขัดกับมโนธรรมในซูเปอร์อีโก้ จึงทำให้เกิดความตึงเครียด และความวิตกกังวลใจเกิดขึ้น ความวิตกกังวลนี้จึงเป็นแรงผลักดันพฤติกรรมอีกแรงหนึ่ง เพื่อปกป้องตนเองให้รอดพ้น ความวิตกกังวล อีโก้จึงต้องพัฒนาพฤติกรรมป้องกันที่เรียกว่า กลไกป้องกันซึ่งเป็นไปโดยไม่รู้สึกรู้หา ตัวอย่างพฤติกรรมป้องกัน ได้แก่

1. การเก็บกด (Repression) คือการที่อีโก้จะพยายามเก็บความรู้สึกที่เป็นความปรารถนาที่สังคมไม่ยอมรับต่างๆ เช่น ความอิจฉาพ่อแม่ พี่น้องของตนเอง ซึ่งถ้าแสดงออกมาก็จะถูกสั่งตำหนิ
2. การถอดแบบ (Identification) เป็นการยอมรับในสิ่งที่อิดเกิดความอิจฉาและนำมาเอาพฤติกรรมของสิ่งนั้นมาเป็นแบบแผนในการแสดงพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งทำให้ความวิตกกังวลหมดไปได้
3. การยึดแน่น (Fixation) เป็นการยึดแน่น ในพฤติกรรมที่ตนต้องการ แต่ไม่ได้รับการตอบสนองตั้งแต่ตอนวัยเด็ก จนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ ก็จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งตอบสนองความต้องการ
4. การแสดงพฤติกรรมตรงข้าม (Reaction Formation) คือ การแสดงที่ตรงข้ามกับความต้องการของอิดที่ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม เช่น ผู้หญิงอิจฉาแม่ แต่แสดงพฤติกรรมเป็นห่วงหรือเอาใจเอาใจตลอดเวลา

5. การดำเนินผู้อื่น (Projection) เป็นการคิดว่าผู้อื่นมีลักษณะไม่ดี เพื่อกลบเกลื่อนลักษณะที่มีในตนเอง เพื่อตนเองจะได้เกิดความสบายใจ

6. การถดถอย (Regression) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ถดถอยไปสู่วัยเด็ก

7. พฤติกรรมเบี่ยงเบน (Sublimation) เป็นการแสดงพฤติกรรมอย่างอื่น เพื่อทดแทนพฤติกรรมที่ตนต้องการ แต่ไม่สามารถแสดงออกได้ เช่น ความต้องการทางเพศ ความก้าวร้าว ก็แสดงออกในรูปการเขียนกลอน การร้องเพลง การทำงานหนัก เป็นต้น

8. การทดแทน (Displacement) คือ การแสดงความปรารถนากับอีกบุคคลหนึ่ง หรือสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นการทดแทน เช่น ลูกนายจ้างคู่ค้า ก็ไประบายกับลูกเมียที่บ้าน ขาดแม่ก็อาจจะหลงรักใครเหมือนกับรักแม่ของตน

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยม (Humanism) ซึ่งนักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ มีความเชื่อว่า มนุษย์มีใช้ทาสของแรงผลักดันต่าง ๆ เช่น ความหิว กระหายเท่านั้น แต่มนุษย์ยังเกิดมาพร้อมศักยภาพของความเป็นมนุษย์ต่าง ๆ เช่น ความอยากรู้ ความสร้างสรรค์ และความต้องการที่จะพัฒนาตนเองจนเต็มขีดความสามารถ มาสโลว์ได้เน้นให้เห็นถึงความ ต้องการให้แต่ละคน ในการพัฒนาศักยภาพของตนให้เป็นจริงขึ้นมามากเป็นพิเศษ เขาเห็นว่า มนุษย์เกิดมาพร้อมด้วยความต้องการ 5 อย่าง ซึ่งเรียงตามลำดับความสำคัญมากน้อยก่อนหลังได้ดังนี้

1. ความต้องการทางสรีระ หรือร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นแรกสุด
2. ความต้องการสวัสดิภาพ หรือความปลอดภัยทั้งปวง จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสรีระได้รับการตอบสนองแล้ว
3. ความต้องการความรัก เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในรูปแบบต่างๆ เช่น พ่อแม่กับลูกสามีกับภรรยา เพื่อนกับเพื่อน เป็นต้น
4. ความต้องการความนิยมนับถือในตนเอง เป็นขั้นที่คนเราต้องการยอมรับความพอใจและความภูมิใจในตนเอง
5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เนื่องจากมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่องปากท้อง ความปลอดภัย ความรักเรื่องศักดิ์ศรี ได้อย่างเพียงพอแล้ว จึงมุ่งพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เจริญงอกงามมากที่สุด มนุษย์อยากจะทำการศึกษาเพราะอยากรู้อย่างแท้จริงอยากทำเพราะใจรัก เป็นต้น

จากการจัดระเบียบความต้องการของมนุษย์ตามแนวความเชื่อของ มาสโลว์ ซึ่งให้เห็นว่า ความต้องการทางสรีระยังเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดของมนุษย์ และเมื่อความต้องการในขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงต่อไปอีกเรื่อย ๆ ความ

เชื่อในพระพุทธศาสนา เชื่อว่า แรงผลักดันพฤติกรรมของมนุษย์อันเป็นผลมาจากแรงผลักดันในตัวมนุษย์ นั้น คือ ความอยากซึ่งเรียกว่า ตัณหา ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 อย่าง คือ

1. กามตัณหา คือ ความอยากในสิ่งที่น่าใคร่ น่าปรารถนา น่าพอใจ ในรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส

2. ภวตัณหา คือ ความอยากจะเป็นในสิ่งต่าง ๆ เช่น เป็นเศรษฐกิจของประเทศ

3. วิภวตัณหา คือ ความอยากพ้นจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาต่าง ๆ

จากตัณหาทั้ง 3 อย่างนี้ จะทำให้มนุษย์เกิดความยึดมั่นในความอยากเหล่านั้น และความอยากก็จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อให้ได้มา ซึ่งสิ่งที่จะสนองความอยากเหล่านั้น หรือเพื่อให้ความอยากเหล่านั้นบรรลุความมุ่งหวังที่ตั้งเอาไว้

2. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากแรงผลักดันของสิ่งแวดล้อม

อริสโตเติล (Aristotle) เป็นผู้ที่เริ่มประกาศความเชื่อนี้ ต่อมาความคิด เช่นนี้ กลับมามีอิทธิพลอีกในยุคของจอห์น ลอคค์ (John Locke) เบิร์คเลย์ (Berkley) และอีกหลายคน ซึ่งเชื่อว่า ประสบการณ์ของมนุษย์เป็นสิ่งที่ทำให้คนเรารับรู้ที่จะกระทำพฤติกรรมเมื่อเกิดมานั้น มนุษย์ มิได้มีความรู้ติดตัวมาแต่อย่างใด ล้วนแล้วแต่ต้องเรียนรู้ภายหลัง จากเกิดมาแล้วทั้งสิ้น ต่อเมื่อ มีประสบการณ์แล้วจึงจะเรียนรู้ และจดจำประสบการณ์นั้นเอาไว้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการแสดง พฤติกรรมในอนาคตต่อไป

สกินเนอร์ (Skinner) เป็นนักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยม เป็นผู้มึบทบาทสำคัญ ในการเป็นผู้นำแนวคิดนี้ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมมนุษย์ถูกควบคุมโดยเงื่อนไขแห่งการเสริมแรง และเงื่อนไขแห่งการลงโทษ และด้วยเหตุนี้เองมนุษย์จึงไม่มีเสรีภาพแต่ประการใด สกินเนอร์ชี้ให้เห็นว่า ผลการกระทำของคนเรามีอยู่ 2 ประการคือ ผลการกระทำที่ทำให้พอใจ ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นแรงเสริมให้แก่การกระทำนั้นมีต่อไป (เงื่อนไขแห่งการเสริมแรง) และผลการกระทำที่ทำให้ไม่พอใจ ซึ่งจะเป็ตัวการที่ทำให้คนเรายุติพฤติกรรมหรือการกระทำอันจะนำมา ซึ่งผลการกระทำเช่นนี้ ในอนาคต (เงื่อนไขแห่งการลงโทษ) พฤติกรรมที่ยังผลให้เกิดความพอใจ เช่น พฤติกรรมที่ทำแล้ว ได้รับคำชมเชย ได้ตำแหน่ง ได้เงิน ได้รับการยกย่อง ฯลฯ ก็จะมี โอกาสสูงมากที่จะเกิดขึ้นอีก ในอนาคตในขณะที่พฤติกรรมที่ยังผลให้เกิดความไม่พอใจ เช่น ทำแล้วถูกตำหนิ เสียตำแหน่ง เสียเงิน ถูกทำร้าย ถูกดูหมิ่นเหยียดหยาม ฯลฯ ก็จะหยุดไป ดังนั้น พฤติกรรมของคนเรารจึงถูกควบคุม โดยเงื่อนไขของผลการกระทำทั้ง 2 ประการ ดังกล่าว

3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากทั้งแรงผลักดันภายในตัวของมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura) นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงมากในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญแก่ ลักษณะภายในตัวมนุษย์และสิ่งแวดล้อมว่าเป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรม เขาอธิบายว่า

พฤติกรรมมนุษย์ องค์ประกอบภายในตัวมนุษย์และสิ่งแวดล้อมต่างก็มีอิทธิพลต่อกันและกัน ในลักษณะที่แต่ละองค์ประกอบต้องสัมพันธ์กันอย่างถ้อยที่ถ้อยอาศัยกัน หมายความว่า ในบางครั้งสิ่งแวดล้อมอาจจะมีส่วนในการทำให้เกิดพฤติกรรมได้มากกว่าองค์ประกอบภายในตัวบุคคล ส่วนในเวลาอื่นองค์ประกอบภายในตัวบุคคลก็อาจจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์มากกว่าสิ่งแวดล้อม จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์เช่นนี้อยู่ในลักษณะพึ่งพาอาศัยกัน เป็นกระบวนการที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็มีอิทธิพลต่อกันและกัน

## 2.6 พฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นระบบที่เกิดขึ้นจากสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดความต้องการ (Need) ในความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ มีอิทธิพลอิทธิพล ทำให้เกิดการตอบสนอง (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's Purchase Decision) โดยสามารถเรียกว่าโมเดลที่ใช้อธิบายระบบนี้ได้อีกลักษณะว่า S-R Theory ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่

- 1) สิ่งกระตุ้น (Stimulus) ทั้งภายในและภายนอก นักการตลาดจะสนใจ เน้นการสร้างสิ่งกระตุ้นทางการตลาดซึ่งควบคุมได้ และ สิ่งกระตุ้นอื่นที่ควบคุมไม่ได้
- 2) ความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) เปรียบเสมือนกล่องดำ (Black Box) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ ต้องพยายามค้นหาความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ที่ได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อ และกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ
- 3) การตอบสนอง (Buyer's Response) การตอบสนองหรือการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อหรือ ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ

### 2.6.1 กระบวนการพฤติกรรมผู้บริโภค (Process of Behavior)

- 1) พฤติกรรมเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุทำให้เกิด
- 2) พฤติกรรมเกิดขึ้นได้จะต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้น
- 3) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย

### 2.6.2 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

1) ปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สุดในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น การศึกษา ความเชื่อ ยังรวมถึงพฤติกรรมส่วนใหญ่ที่ได้รับการยอมรับภายในสังคมใดสังคมหนึ่งโดยเฉพาะลักษณะชั้นทางสังคม ประกอบด้วย 6 ระดับ

ชั้นที่ 1 Upper-Upper Class ประกอบด้วยผู้ที่มีชื่อเสียงเก่าแก่เกิดมาบนกองเงินกองทอง

ชั้นที่ 2 Lower-Upper Class เป็นชั้นของคนรวยหน้าใหม่ บุคคลเหล่านี้เป็นผู้ยิ่งใหญ่ในวงการบริหาร เป็นผู้ที่มียาได้สูงสุดในจำนวนชั้นทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมหาเศรษฐี

ชั้นที่ 3 Upper-Middle Class ประกอบด้วยชายหญิงที่ประสบความสำเร็จในวิชาอื่น ๆ สมาชิกชั้นนี้ส่วนมากจบปริญญาจากมหาวิทยาลัย กลุ่มนี้เรียกกันว่าเป็นตาเป็นสมองของสังคม

ชั้นที่ 4 Lower-Middle Class เป็นพวกที่เรียกว่าคน โดยเฉลี่ย ประกอบด้วยพวกที่ไม่ใช่ฝ่ายบริหาร เจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก พวกทำงานนั่งโต๊ะระดับต่ำ

ชั้นที่ 5 Upper-Lower Class เป็นพวก จนแต่ซื้อสัตย์ได้แก่ชนชั้นทำงานเป็นชั้นที่ใหญ่ที่สุดในชั้นทางสังคม

ชั้นที่ 6 Lower-Lower Class ประกอบด้วยคนงานที่ไม่มีความชำนาญ กลุ่มชนวนาที่ไม่มีที่ดินเป็นของตนเองชนกลุ่มน้อย

2) ปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะของผู้ซื้อ

(1) กลุ่มอ้างอิง หมายถึงกลุ่มใด ๆ ที่มีการเกี่ยวข้องกัน ระหว่างคนในกลุ่มแบ่งเป็น 2 ระดับ

ก. กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ครอบครัว เพื่อนสนิท มักมีข้อจำกัดในเรื่องอาชีพ ระดับชั้นทางสังคม และช่วงอายุ

ข. กลุ่มทุติยภูมิ เป็นกลุ่มทางสังคมที่มีความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวแต่ไม่บ่อย มีความเหนียวแน่นน้อยกว่ากลุ่มปฐมภูมิ

(2) ครอบครัว เป็นสถาบันที่ทำการซื้อเพื่อการบริโภคที่สำคัญที่สุด นักการตลาดจะพิจารณา ครอบครัวมากกว่าพิจารณาเป็นรายบุคคล

(3) บทบาททางสถานะ บุคคลที่จะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ทำให้ บุคคลมีบทบาทและสถานภาพที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

3) ปัจจัยส่วนบุคคล การตัดสินใจของผู้ซื้อมักได้รับอิทธิพลจากคุณสมบัติส่วนบุคคลต่าง ๆ เช่น อายุ อาชีพ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำเนินชีวิต วัฏจักรชีวิต ครอบครัว

4) ปัจจัยทางจิตวิทยา การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งจัดปัจจัยในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ และใช้สินค้า ปัจจัยทางจิตวิทยา ประกอบด้วย การสนใจ การรับรู้ ความเชื่อและเจตคติ บุคลิกภาพและแนวความคิดของตนเอง

### 3. ความรู้เกี่ยวกับรถไฟ

#### 3.1 ประวัติรถไฟ

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในบรรดาประเทศทั้งหลายที่เจริญแล้วในโลก พระมหากษัตริย์ทุกพระองค์ ซึ่งทรงเป็นประมุขของประเทศ ได้ทรงเล็งเห็นความสำคัญของการคมนาคม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำความรุ่งเรืองมาสู่ชาติไทย ซึ่งในราชอาณาจักรไทยสมัยก่อน ๆ ยังไม่เคยเป็นที่ปรากฏว่าการคมนาคมทางบกภายในประเทศ จะมีการขนส่งโดยทางรถไฟของรัฐบาลเกิดขึ้นเลย เพราะในเวลานั้นประชาชนยังนิยมใช้สัตว์เป็นพาหนะเพื่อประโยชน์ในการเดินทางและในการลำเลียงสินค้าต่าง ๆ จากถิ่นหนึ่งไปยังอีกถิ่นหนึ่งจนกระทั่งการขนส่งโดยทางรถไฟได้เริ่มมีชีวิตจิตใจขึ้นจนสำเร็จเป็นรูปร่างอันสมบูรณ์ในรัชสมัย" พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวแห่งกรุงรัตน โกสินทร์ " โดยก่อนที่การรถไฟหลวงจะถือกำเนิดขึ้นนั้นปรากฏว่าในปี พ.ศ. 2398 รัฐบาลสหราชอาณาจักรอังกฤษ ให้ เซอร์ จอห์น เบาริง (Ser John Bowring) ผู้สำเร็จราชการเกาะฮ่องกง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้เป็นอัครราชทูตผู้มีอำนาจเต็ม พร้อมด้วย มิสเตอร์ แฮร์รี สมิทพาร์ค (Mr. Harry Smith Parkes) กงสุลเมืองเอ็ดมันตัน เป็นอุปทูต เดินทางโดยเรือรบหลวงอังกฤษเข้ามาเจรจาขอแก้ไขสนธิสัญญาทางราชไมตรีฉบับที่รัฐบาลอังกฤษที่อินเดียได้ทำไว้กับรัฐบาลไทยเมื่อ วันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2369 ซึ่งในกาลนั้น มิสเตอร์ แฮร์รี สมิทพาร์ค ได้นำสนธิสัญญาฉบับใหม่ออกไปประทับตราแผ่นดินอังกฤษ และได้อัญเชิญพระราชสาส์นและเครื่องราชบรรณาการของสมเด็จพระนางวิกตอเรียแห่งสหราชอาณาจักรอังกฤษเข้ามาเพื่อทูลเกล้าฯ ถวาย แต่พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 อาทิ รถไฟจำลองย่อส่วนจากของจริง ประกอบด้วย รถจักรไอน้ำ และรถพ่วงครบบขน เดินบนรางด้วยแรงไอน้ำทำนองเดียวกับรถไฟใหญ่ที่ใช้อยู่ในเกาะอังกฤษ (ขณะนี้รถไฟเล็กได้ถูกเก็บรักษาไว้ที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ) ราชบรรณาการในครั้งนั้นสมเด็จพระนางวิกตอเรีย ทรงมีพระราชประสงค์จะให้เป็นที่ระลึก พระราชหฤทัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ให้ทรงคิดสถาปนากิจการรถไฟขึ้นในราชอาณาจักรไทย แต่เนื่องจากในขณะนั้นภาวะเศรษฐกิจของไทยยังอยู่ในฐานะไม่มั่นคง และมีจำนวนพลเมืองน้อย กิจการจึงต้องระงับไว้ จนต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เหตุการณ์ทางการเมืองสืบเนื่องมาจากนโยบายขยายอาณานิคมของอังกฤษ และฝรั่งเศส แผ่มาครอบคลุมบริเวณแหลมอินโดจีน พระองค์ท่านทรงตระหนักถึงความสำคัญของการคมนาคมโดยเส้นทางรถไฟ เพราะการใช้แต่ทางเกวียนและแม่น้ำลำคลองเป็นพื้นนั้น ไม่เพียงพอแก่การบำรุงรักษาพระราชอาณาเขต ราษฎรที่อยู่ห่างไกลจากเมืองหลวงมีจิตใจโน้มเอียงไปทางประเทศใกล้เคียง สมควรที่จะสร้างทางรถไฟขึ้นในประเทศเพื่อติดต่อกับมณฑลชายแดนก่อนอื่น ทั้งนี้เพื่อสะดวกแก่การปกครอง ตรวจสอบป้องกันการค้าการลักลอบผิดกฎหมายให้ประชาชนพลเมืองเข้าบุกเบิกพื้นที่ รกร้างว่างเปล่า ให้เป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจของประเทศ และจะเป็นเส้นทาง



ขนส่งผู้โดยสารและสินค้าไปมาถึงกันได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นในปี พ.ศ. 2430 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เซอร์แอนดรูว์ คลาก และบริษัทป็นซาร์ด แมกทักการ์ด โลเธอร์ ดำเนินการสำรวจ เพื่อสร้างทางรถไฟจาก กรุงเทพฯ - เชียงใหม่ และมีทางแยกตั้งแต่เมืองสระบุรี - เมืองนครราชสีมาสายหนึ่ง จากเมืองอุตรดิตถ์-ตำบลท่าเคอิมฝั่งแม่น้ำโขงสายหนึ่ง และจากเมืองเชียงใหม่ไปยังเชียงใหม่ เชียงแสนหลวงอีกสายหนึ่ง โดยทำการสำรวจให้แล้วเสร็จเป็นตอน ๆ รวม 8 ตอน ทั้งสองฝ่ายลงนามในสัญญา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2430 เมื่อได้สำรวจแนวทางต่าง ๆ แล้ว รัฐบาลพิจารณาเห็นว่า จุดแรกที่สมควรจะสร้างทางรถไฟเชื่อมกับเมืองหลวงของไทยก่อนอื่น คือ นครราชสีมา ดังนั้นในเดือน ตุลาคม 2433 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ก่อตั้งกรมรถไฟขึ้น สังกัดอยู่ในกระทรวงโยธาธิการมี พระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้ากรมขุนนริศรานุวัดติวงศ์ ทรงเป็นเสนาบดี และนาย เค. เบ็ทเก (K. Bethge) ชาวเยอรมัน เป็นเจ้ากรมรถไฟพร้อมกันนั้นได้ เปิดประมูลสร้างทางรถไฟสายกรุงเทพฯ- นครราชสีมา เป็นสายแรก ณ ที่ทำการรถไฟกรุงเทพฯ ปรากฏว่า มิสเตอร์ จี มูเรแคมป์เบล แห่ง อังกฤษ เป็นผู้ค้าประกันประมูลได้ในราคาต่ำสุด โดยเสนอราคาเป็นเงิน 9,956,164 บาทไทย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงทรงพระราชทานพระบรมราชานุมัติให้กระทรวงโยธาธิการว่าจ้าง มิสเตอร์ จี มูเรแคมป์เบลล์ สร้างทางรถไฟหลวงจากกรุงเทพฯถึงนครราชสีมา เป็นสายแรก เป็นทางขนาดกว้าง 1.435 เมตร และได้เสด็จพระราชดำเนินประกอบพระราชพิธีกระทำพระฤกษ์ เริ่มการสร้างทางรถไฟ ณ บริเวณย่านสถานีกรุงเทพ เมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2434 ซึ่งปัจจุบันการรถไฟฯ ได้สร้างอนุสรณ์ปฐมฤกษ์รถไฟหลวงเพื่อเป็นอนุสรณ์สถานรำลึกเหตุการณ์สำคัญในอดีต และเพื่อน้อมรำลึกถึงพระกรุณาธิคุณในปี พ.ศ. 2439 การก่อสร้างทางรถไฟสาย กรุงเทพฯ-นครราชสีมา สำเร็จบางส่วนพอที่จะเปิดการเดินรถได้ ดังนั้น ในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2439 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงเสด็จพระราชดำเนินมาทรงประกอบพระราชพิธีเปิดการเดินรถไฟระหว่าง สถานีกรุงเทพ-อยุธยา ระยะทาง 71 กิโลเมตร และเปิดให้ประชาชนเดินทางไปมาระหว่าง กรุงเทพฯ-อยุธยา ได้ตั้งแต่วันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2439 เป็นต้นไป ในระยะแรกที่เดินขบวนรถไฟ มีสถานีรวม 9 สถานี ซึ่งการรถไฟฯ ได้ถือเอา " วันที่ 26 มีนาคม " เป็นวันสถาปนากิจการรถไฟ สืบมาจนถึงปัจจุบันต่อนั้นก็ได้เปิดการเดินรถต่อไปอีกเป็นระยะ ๆ จนกระทั่งการสร้างทางรถไฟสายนครราชสีมาได้เสร็จเรียบร้อยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงได้เสด็จพระราชดำเนินไปทรงเปิดการเดินรถสายนี้ เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2443 รวมระยะทางจาก กรุงเทพฯ-นครราชสีมา ทั้งสิ้น 265 กิโลเมตร เมื่อการก่อสร้างทางรถไฟสายแรกสำเร็จลงตามพระราชประสงค์แล้ว ก็ทรงพิจารณาสร้างทางรถไฟสายอื่น ๆ ต่อไปจนกระทั่งสิ้นรัชสมัยของพระองค์ พระผู้พระราชทานกำเนิดกิจการรถไฟในประเทศไทย เมื่อวันที่ 23 ตุลาคม พ.ศ. 2453 ภายหลังจากที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เสด็จ เถลิงถวัลย์ราช

สมบัติแทนพระบรมราชชนก ก็ได้ทรงพิจารณาเห็นว่ากิจการของกรมรถไฟสายเหนือและกรมรถไฟสายใต้ ซึ่งแยกกันอยู่ไม่สะดวกแก่การบังคับบัญชาและบริหารงาน ตลอดจนไม่เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้นเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2460 จึงได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้รวมกิจการรถไฟทั้ง 2 กรม เข้าเป็นกรมเดียวกัน เรียกว่า "กรมรถไฟหลวง" ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้พระเจ้าอนงยาเธอ "กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน" ดำรงตำแหน่ง ผู้บัญชาการกรมรถไฟหลวงพระองค์แรกในสมัยที่พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชร-อัครโยธิน ทรงเป็นผู้บัญชาการกรมรถไฟหลวงอยู่นั้น ทรงเล็งเห็นการณ์ไกล และทรงตระหนักดีว่าการใช้รถจักรไอน้ำลากจูงขบวนรถ นอกจากจะไม่สะดวกและประหยัดแล้ว ลูกไฟที่กระจัดกระจายออกมายังเป็นอันตรายได้ พระองค์จึงทรงสั่งรถจักรดีเซล จำนวน 2 คันมาจากสวิสเซอร์แลนด์ เข้ามาใช้เป็นครั้งแรกซึ่งรถจักรดีเซลไฟฟ้าคันแรก ได้ออกวิ่งรับใช้ประชาชนเมื่อ พุทธศักราช 2471 ปัจจุบันรถจักรประวัติศาสตร์คันนี้ยังคงอยู่การรถไฟฯ ได้นำมาติดตั้งที่ ตึกบัญชาการรถไฟ และเนื่องจากพระองค์ทรงเป็นผู้ให้กำเนิดรถจักรดีเซลขึ้นในเมืองไทย รถจักรดีเซลทุกคันที่ใช้การอยู่ในการรถไฟฯ ขณะนี้จึงได้ประดับเครื่องหมาย "บุรฉัตร" อันเป็นพระนามของพระองค์ คิดที่ด้านข้างของรถจักรดีเซลทุกคันที่สั่งเข้ามา เพื่อเป็นการรำลึกและเทิดพระเกียรติแห่งพระองค์ท่านสืบไป

นับได้ว่าเป็นความโชคดียิ่งที่สุดของประชาชนชาวไทย ที่พระมหากษัตริย์ไทย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการคมนาคมโดยรถไฟมาตั้งแต่อดีต ถ้าย้อนกลับไปเมื่อ 100 กว่าปี รถไฟไทยจะใช้เป็นรถจักรไอน้ำลากจูง แต่ปัจจุบันนั้นแทบไม่มีให้เห็นแล้ว เนื่องจากใช้ระบบดีเซลรางในการให้บริการกับผู้เดินทางแทน ดังจะเห็นได้ว่าทางภาครัฐได้มีการสนับสนุนและพัฒนารถไฟอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีการขยายเส้นทางให้เชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน ได้เพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถรองรับการเดินทางท่องเที่ยวที่นับวันจะเพิ่มมากยิ่งขึ้น

### 3.2 เส้นทางท่องเที่ยวทางรถไฟ

รถไฟไทยคอตคอม (2559) การรถไฟแห่งประเทศไทยมีทางรถไฟทั้งหมด 4,041 กิโลเมตร โดยจะเป็นระบบทางคู่ช่วงสถานีกรุงเทพ-สถานีชุมทางบ้านภาชี รวม 90 กิโลเมตร จะเป็นทางสามช่วง สถานีรังสิต-ชุมทางบ้านภาชี และมีทางคู่ที่ก่อสร้างเพิ่มอีก 4 เส้นทาง ได้แก่

1. ช่วงสถานีชุมทางคลังชัน-สถานีนครปฐม ในเส้นทางสายใต้ ระยะทาง 56 กิโลเมตร
2. ช่วงสถานีหัวหมาก-สถานีชุมทางชะเชิงตรา ในเส้นทางสายตะวันออก ระยะทาง 45 กิโลเมตร
3. ช่วงสถานีชุมทางบ้านภาชี-สถานีลพบุรี ในเส้นทางสายเหนือ ระยะทาง 43 กิโลเมตร
4. ช่วงสถานีชุมทางบ้านภาชี - สถานีมาบกะเบา ในเส้นทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะทาง 44 กิโลเมตร

นอกจากนั้น จะเป็นทางเดี่ยวทั้งหมด โดยในปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทย มีเส้นทางรถไฟที่ให้บริการอยู่ 5 เส้นทางด้วยกัน คือ

1. สายเหนือ
2. สายตะวันออกเฉียงเหนือ
3. สายตะวันออก
4. สายใต้
5. สายแม่กลอง

เส้นทางรถไฟเริ่มต้นจากสถานีกรุงเทพ ผ่านสถานีสามเสน ชุมทางบางซื่อ (ทางแยกคู่สายใต้) บางเขน หลักสี่ ดอนเมือง รังสิต เขียงราก บางปะอิน อุทยาและสถานีชุมทางบ้านภาชี ซึ่งเป็นสถานีทางแยกระหว่างสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ

1. สายเหนือ

เริ่มแยกจากสถานีชุมทางบ้านภาชี แล้วขึ้นไปทางทิศเหนือ ผ่านสถานีท่าเรือ ลพบุรี บ้านหมี่ บ้านตาคลี นครสวรรค์ ชุมแสง, บางมูลนาก ตะพานหิน พิจิตร พิษณุโลก ชุมทางบ้านดารา อุดรดิตต์ เด่นชัย แม่เมาะ นครลำปาง ชุนตาน ลำพูน แล้วสุดปลายทางที่สถานีเชียงใหม่ รวมระยะทางตลอดสายประมาณ 751 กิโลเมตร ตลอดอุโมงค์ทั้งสิ้น 4 อุโมงค์ คือ อุโมงค์ปางตุมขอบอุโมงค์เขาพลึง อุโมงค์ห้วยแม่ลาน และอุโมงค์ชุนตาน ซึ่งเป็นอุโมงค์รถไฟที่ยาวที่สุดในประเทศ และในระหว่างเส้นทางที่สถานีชุมทางบ้านดารา จะมีทางแยกไปสู่สายที่ สถานีสวรรคโลก จ.สุโขทัย

2. สายตะวันออกเฉียงเหนือ

แยกจากเส้นทางสายเหนือที่สถานีชุมทางบ้านภาชี แล้วมุ่งหน้าไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านสถานีสระบุรี ชุมทางแก่งคอย มวกเหล็ก ปากช่อง นครราชสีมา ชุมทางถนนจิระบุรีรัมย์ ลำชี สุรินทร์ อุทมพรพิสัย ศรีสะเกษ กันทรารมย์ แล้วไปสิ้นสุดที่สถานีอุบลราชธานี (ระยะทางประมาณ 575 กิโลเมตร) ที่สถานีชุมทางแก่งคอย จะมีทางแยกผ่านสถานีแก่งเสือเต้น เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ตำนารายณ์ จตุรัส (จ.ชัยภูมิ) แล้วไปบรรจบกับเส้นทางจากนครราชสีมา ที่สถานีชุมทางบัวใหญ่ ที่สถานีชุมทางถนนจิระ มีทางแยกจากเส้นทางสายอุบลราชธานี ขึ้นไปทางทิศเหนือ ผ่านสถานี โนนสูง บัวใหญ่เมืองพล บ้านไผ่ ขอนแก่น น้ำพอง กุมภวาปี อุดรธานี แล้วไปสู่สายที่สถานีหนองคาย นอกจากนี้ยังมีการขยายทางรถไฟ ไปบริเวณสะพานมิตรภาพไทย-ลาว เพื่อรอเชื่อมต่อกับทางรถไฟจากประเทศลาว ไปยังนครเวียงจันทน์อีกด้วย (ระยะทางถึงสถานีหนองคาย ประมาณ 624 กิโลเมตร)

### 3. สายตะวันออก

มีทางแยกออกจากเส้นทางสายเหนือ ช่วงระหว่างสถานีกรุงเทพ-สถานีสามเสน บริเวณยมราช เลี้ยวผ่านไปยังสถานีมักกะสัน คลองตัน ลาดกระบัง หัวตะเข้ จนถึงสถานีชุมทาง ฉะเชิงเทรา จากนั้นจะแยกเป็น 2 เส้นทาง โดยเส้นทางแรกจะมุ่งหน้าไปทางทิศตะวันออก ผ่าน สถานีชุมทางคลองสิบเก้า ปราจีนบุรี กบินทร์บุรี สระแก้ว วัฒนานคร แล้วไปสุดทางที่สถานีอรัญประเทศ และเชื่อมต่อกับทางรถไฟของประเทศกัมพูชา (ระยะทางถึงสถานีอรัญประเทศ ประมาณ 254.5 กิโลเมตร) ส่วนเส้นทางที่สองจะมุ่งลงไปทางทิศใต้ ผ่านสถานีชลบุรี บางพระ ชุมทาง ศรีราชา ชุมทางเขาชีจรรย์ บางละมุง พัทยา วัฒนานคร แล้วสุดสายที่สถานีบ้านพลูดาวหลวง และท่าเรือสัตหีบ โดยที่สถานีชุมทางศรีราชา นั้น มีทางแยกไปยังท่าเรือแหลมฉบัง และที่สถานีชุมทางเขาชีจรรย์ จะมีทางแยกไปยังนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ที่สถานีชุมทางคลองสิบเก้า จะมีทางแยกขึ้นไปทางทิศเหนือ เพื่อบรรจบกับเส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ บริเวณสถานีชุมทางแก่งคอย โดยจะผ่านสถานีองครักษ์ วิหารแดง ภูเขาใหญ่ และช่วงระหว่างสถานีวิหารแดง-ภูเขาใหญ่ จะต้องลอดอุโมงค์พระพุทธราย ความยาว 1,197 เมตร อีกด้วย

### 4. สายใต้

รัชกาลที่ 6 ได้สร้างทางแยกที่สถานีชุมทางบางซื่อ เพื่อข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา ที่สะพานพระรามหก และไปบรรจบกับทางรถไฟสายใต้ที่สถานีชุมทางดลิ่งชัน ทางสายนี้ผ่านสถานีนครชัยศรี นครปฐม ชุมทางหนองปลาจุก บ้านโป่ง ราชบุรี เพชรบุรี หัวหิน ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร ไซยา ชุมทางบ้านทุ่งโพธิ์ สุราษฎร์ธานี ชุมทางทุ่งสง ชุมทางเขาชุมทอง พัทลุง ชุมทางหาดใหญ่ (จ.สงขลา) เทพา บัตตานี (โคกโพธิ์) ยะลา รือเสาะ ดันหยงมัส (นราธิวาส) สุไหงปาดี สุดสายที่สถานีสุไหงโกลก (จ.นราธิวาส) และเชื่อมต่อกับทางรถไฟของประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์ (ระยะทางจากสถานีกรุงเทพ-สถานีสุไหงโกลก ประมาณ 1,159 กิโลเมตร) ที่สถานีชุมทางหนองปลาจุก มีเส้นทางแยกอยู่ 2 เส้นทาง เส้นทางแรกจะมุ่งขึ้นทิศเหนือผ่านสถานีศรีสำราญ และสุดสายที่สถานีสุพรรณบุรี ในเส้นทางที่สองจะมุ่งหน้าไปทางทิศตะวันตก ผ่านสถานีกาญจนบุรี สะพานแควใหญ่ วังโพ และสุดสายที่สถานีน้ำตกที่สถานีชุมทางบ้านทุ่งโพธิ์ มีเส้นทางแยกไปสุดสายที่สถานีคีรีรัฐนิคม จ.สุราษฎร์ธานี ส่วนที่สถานีชุมทางทุ่งสง มีเส้นทางแยกผ่านสถานี ห้วยยอด ตรัง และสุดสายที่สถานีกันตัง ที่สถานีชุมทางเขาชุมทอง มีเส้นทางแยกไปสุดสายที่สถานีนครศรีธรรมราช และที่สถานีชุมทางหาดใหญ่ มีเส้นทางแยกไปสุดสายที่สถานีป่าดงเบงชาร์ และเชื่อมต่อกับทางรถไฟของประเทศมาเลเซียผ่านสถานีบัตเตอร์เวิร์ธ (ปีนัง) อีโปห์ ราวัง กรุงกัวลาลัมเปอร์ และสุดสายที่ประเทศสิงคโปร์ (ระยะทางจากสถานีกรุงเทพ-สถานีป่าดงเบงชาร์ ประมาณ 974 กิโลเมตร)

## 5. สายแม่กลอง

เส้นทางรถไฟสายนี้ไม่ได้เริ่มต้นที่สถานีกรุงเทพ ตัวเส้นทางจะแบ่งออกเป็น 2 ช่วง โดยช่วงแรกจะเริ่มต้นที่สถานีวงเวียนใหญ่ ฟู้งชนบุรี โดยไปสุดปลายทางที่สถานีมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร ระยะทาง 31 กิโลเมตร ส่วนเส้นทางอีกช่วงหนึ่ง จะเริ่มต้นที่สถานีบ้านแหลม จังหวัดสมุทรสาคร และไปสุดปลายทางที่สถานีแม่กลอง จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นระยะทางอีก 33 กิโลเมตร

### 3.3 เส้นทางรถไฟสายใหม่

การรถไฟฯ พร้อมเปิดให้บริการเดินรถโดยสารรุ่นใหม่ใน 4 เส้นทาง เส้นทาง “อุดรธานี” กรุงเทพ-เชียงใหม่-กรุงเทพ และเส้นทาง “อีสานวัฒนา” กรุงเทพ-อุบลราชธานี-กรุงเทพ เริ่มวันที่ 11 พฤศจิกายน 2559 ขณะที่เส้นทาง “อีสานมรรคา” กรุงเทพ-หนองคาย-กรุงเทพ และเส้นทาง “ทักษิณารัตน์” กรุงเทพ-หาดใหญ่-กรุงเทพ เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 2 ธันวาคม 2559 สืบเนื่องจากการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้มีการดำเนินการจัดหาและได้ทยอยรับมอบรถโดยสารรุ่นใหม่ สำหรับบริการเชิงพาณิชย์จำนวน 115 คัน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการเดินทางแก่พี่น้องประชาชน พร้อมทั้งได้รับพระราชทานชื่อขบวนและพระราชทานอนุญาตให้เชิญชื่อพระราชทานประดับที่ตู้โดยสารรถไฟใหม่ ทั้ง 115 คัน จากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ใน 4 เส้นทาง ได้แก่

1. เส้นทางกรุงเทพ-เชียงใหม่-กรุงเทพ พระราชทานชื่อว่า “อุดรธานี”
2. เส้นทางกรุงเทพ-อุบลราชธานี-กรุงเทพ พระราชทานชื่อว่า “อีสานวัฒนา”
3. เส้นทางกรุงเทพ-หนองคาย-กรุงเทพ พระราชทานชื่อว่า “อีสานมรรคา”
4. เส้นทางกรุงเทพ-หาดใหญ่-กรุงเทพพระราชทานชื่อว่า “ทักษิณารัตน์”

โดยรถด่วนพิเศษ “อุดรธานี” และ “อีสานวัฒนา” ทาง รฟท. ได้เปิดเดินรถอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2559 ที่ผ่านมา ส่วนรถด่วนพิเศษ “อีสานมรรคา” และ “ทักษิณารัตน์” จะเริ่มให้บริการในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 ที่จะถึงนี้ ซึ่งรถด่วนพิเศษทั้ง 4 เส้นทาง 8 ขบวนนี้ จะใช้รถโดยสารชุดใหม่ที่ รฟท. สั่งซื้อมาทั้งหมด 115 คัน โดยสั่งโดยตรงมาจาก Changchun Railway Vehicle บริษัทในเครือของ China CNR Corporation หรือที่ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น CRRC Corporation หลังจากที่ CNR ได้ควบรวมกิจการกับ CSR Corporation ซึ่งรถโดยสารทั้ง 115 คันนี้ ประกอบที่โรงงานเดียวกันกับรถไฟแบบ BTS CNR Changchun EMU หรือ EMU-B ที่รถไฟฟ้า BTS ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน โดย CRRC ได้ส่งมอบรถโดยสารทั้ง 115 คันให้กับ รฟท. ในช่วงกลางปี 2559 ที่ผ่านมา

### 1. เส้นทางขบวนกรุงเทพ-เชียงใหม่-กรุงเทพ “อุตราวิถี”

ด่วนพิเศษอุตราวิถี		
ขบวน 9 (อ่านลง)	สถานี	ขบวน 10 (อ่านขึ้น)
18.10	กรุงเทพ	06.50
18.25	สามเสน	06.35
18.34	ชุมทางบางซื่อ	06.25
18.44	บางเขน	06.14
18.50	หลักสี่	06.05
18.57	ดอนเมือง	05.56
19.07	รังสิต	05.45
19.45	อยุธยา	04.58
20.42	ลพบุรี	04.04
22.17	นครสวรรค์	02.38
00.15	พิบูลิโก	00.50
01.44	ศิลาอาสน์	23.33
02.48	เด่นชัย	22.36
04.57	นครลำปาง	20.17
06.01	ขุนตาน	19.21
06.50	ลำพูน	18.20
07.15	เชียงใหม่	18.00

ภาพที่ 2.2 ขบวนรถด่วนพิเศษที่ 9/10กรุงเทพ-เชียงใหม่-กรุงเทพ“อุตราวิถี”

ที่มา: ทราเวลทิปส์ (2560)

### 2. เส้นทางขบวนกรุงเทพ-อุบลราชธานี-กรุงเทพ “อีสานวัฒนา”

ด่วนพิเศษอีสานวัฒนา		
ขบวน 23 (อ่านลง)	สถานี	ขบวน 24 (อ่านขึ้น)
20.30	กรุงเทพ	05.15
20.43	สามเสน	04.59
20.49	ชุมทางบางซื่อ	04.52
20.58	บางเขน	04.40
21.04	หลักสี่	04.33
21.11	ดอนเมือง	04.25
21.21	รังสิต	04.15
21.53	อยุธยา	03.41
00.07	ปากช่อง	01.28
01.36	นครราชสีมา	23.59
03.02	ลำปลายมาศ	22.32
03.31	บุรีรัมย์	22.04
04.13	สุรินทร์	21.23
04.42	ศีขรภูมิ	20.53
05.19	อุทุมพรพิสัย	20.16
05.38	ศรีสะเกษ	19.56
06.05	กันทรารมย์	19.30
06.35	อุบลราชธานี	19.00

ภาพที่ 2.3 ขบวนรถด่วนพิเศษ ที่ 23/24 กรุงเทพ-อุบลราชธานี-กรุงเทพ“อีสานวัฒนา”

ที่มา: ทราเวลทิปส์ (2560)

### 3. เส้นทางขบวนกรุงเทพ-หนองคาย-กรุงเทพ “อีสานมรรคา”

ด่วนพิเศษอีสานมรรคา		
ขบวน 25 (อ่านลง)	สถานี	ขบวน 26 (อ่านขึ้น)
20.00	กรุงเทพ	06.00
20.14	สามเสน	05.42
20.23	ชุมทางบางซื่อ	05.30
20.35	บางเขน	05.19
20.42	หลักสี่	05.10
20.50	ดอนเมือง	05.00
21.01	รังสิต	04.49
21.41	อยุธยา	04.03
22.23	สระบุรี	03.20
22.35	ชุมทางแก่งคอย	03.06
00.03	สำนักรายณ์	01.54
02.40	ชุมทางบัวใหญ่	23.17
03.16	เมืองพล	22.39
03.40	บ้านไผ่	22.14
04.17	ขอนแก่น	21.38
04.46	บ้านฝาง	21.09
05.23	กุมภวาปี	20.30
05.53	อุดรธานี	19.59
06.45	หนองคาย	19.10

ภาพที่ 2.4 ขบวนรถด่วนพิเศษ 25/26 กรุงเทพ-หนองคาย-กรุงเทพ

ที่มา: ทราเวลทิปส์ (2560)

### 4. เส้นทางขบวนกรุงเทพ-หาดใหญ่-กรุงเทพ “ทักษิณารัตน์”

ด่วนพิเศษทักษิณารัตน์		
ขบวน 31 (อ่านลง)	สถานี	ขบวน 32 (อ่านขึ้น)
14.45	กรุงเทพ	10.30
15.00	สามเสน	10.15
15.09	ชุมทางบางซื่อ	10.06
15.26	บางบำหรุ	09.49
15.43	ศาลายา	09.30
16.11	นครปฐม	09.01
17.01	ราชบุรี	08.12
17.47	เพชรบุรี	07.26
18.45	หัวหิน	06.26
21.07	บางสะพานใหญ่	04.03
22.45	ชุมพร	02.34
01.23	สุราษฎร์ธานี	23.57
03.14	ชุมทางทุ่งสง	22.07
05.04	พัทลุง	20.19
06.35	ชุมทางหาดใหญ่	18.45

ภาพที่ 2.5 ขบวนรถด่วนพิเศษที่ 31/32 กรุงเทพ-หาดใหญ่-กรุงเทพ “ทักษิณารัตน์”

ที่มา: ทราเวลทิปส์ (2560)

อัตราค่าโดยสารรถโดยสารรุ่นใหม่ทั้ง 4 เส้นทาง ประกอบด้วย เส้นทางกรุงเทพ-  
เชียงใหม่-กรุงเทพ

รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 2 เดียงบน 791 บาท เดียงล่าง 881 บาท

รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 1 เดียงบน 1,253 บาท เดียงล่าง 1,453 บาท

เส้นทางกรุงเทพ-อุบลราชธานี-กรุงเทพ

รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 2 เดียงบน 731 บาท เดียงล่าง 821 บาท

รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 1 เดียงบน 1,120 บาท เดียงล่าง 1,320 บาท

เส้นทางกรุงเทพ-หนองคาย-กรุงเทพ

รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 2 เดียงบน 748 บาท เดียงล่าง 838 บาท

รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 1 เดียงบน 1,157 บาท เดียงล่าง 1,357 บาท

เส้นทางกรุงเทพ-หาดใหญ่-กรุงเทพ

รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 2 เดียงบน 855 บาท เดียงล่าง 945 บาท

รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 1 เดียงบน 1,394 บาท เดียงล่าง 1,594 บาท

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถตู้โดยสาร

ในตู้นอนชั้น 1 มีห้องอาบน้ำที่มีเครื่องทำน้ำอุ่นคอยให้บริการมีประตูทางเดินเชื่อม  
ระหว่างรถทุกคัน ยกเว้นรถไฟฟ้ากำลัง และรถนอนชั้น 1 จะมีประตูเชื่อมตู้แค่ฝั่งเดียวมีระบบ Passenger  
Information System ทุกที่นั่งบนรถไฟตู้นอนชั้น 1 จะมีหน้าจอ LCD ส่วนตัว ระบบสัมผัส ขนาด 14 นิ้ว  
ให้บริการข้อมูลของขบวนรถแบบเดียวกับเครื่องบิน แสดงสถานะว่าตอนนี้รถไฟถึงสถานีไหนแล้ว  
แสดงภาพถ่ายดาวเทียมบอกตำแหน่งขบวนรถ ระบบมัลติมีเดียเพื่อความบันเทิง ระบบนาฬิกาปลุก กด  
สั่งอาหารจากตู้เสบียง จากนั้นจะมีพนักงานนำอาหารมาเสิร์ฟให้ถึงที่ ส่วนในตู้นอนชั้นสอง จะมีจอ LCD  
ติดไว้ 4 จุด เพื่อแจ้งตำแหน่งสถานีสถานีต่อไป ตำแหน่งรถ และวิดีโอต่าง ๆ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก  
สะดวกสำหรับผู้พิการตามมาตรฐานสากล เช่น ระบบอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้รถเข็น ห้องน้ำ  
ขนาดใหญ่ที่เอารถเข็นเข้าไปได้ ทางเดินกว้างขวาง ลิฟต์บริเวณประตูที่ยกรถเข็นขึ้นลงพื้นชานชาลาได้  
ทุกแบบใช้ระบบ Power Car จ่ายไฟและระบบปรับอากาศทั้งขบวน ทำให้ประหยัดพลังงานมากขึ้น  
(เดิมในรถทุกคันของ รฟท. จะมีเครื่องปั่นไฟสำหรับจ่ายไฟ และระบบปรับอากาศในตัว) กล้องวงจรปิด  
ที่จะมีติดไว้ทุกตู้แบบฟอร์มใหม่ของพนักงานที่ให้บริการบนรถไฟ ด้วยสีแดง สีน้ำตาลสีทุกที่นั่งจะมี  
ปลั๊กไฟ และช่องเสียบ USB สำหรับชาร์ตแบตเตอรี่



## สิ่งอำนวยความสะดวก | Facilities and Services



ภาพที่ 2.6 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในตู้โดยสาร

ที่มา: ทราเวลทิปส์ (2560)

### 3.4 บริบทพื้นที่ศึกษา

#### 3.4.1 ประวัติสถานีรถไฟกรุงเทพ

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2560) สถานีรถไฟกรุงเทพ หรือที่นิยมเรียกว่า สถานีรถไฟหัวลำโพง ซึ่งคำว่า หัวลำโพง สันนิษฐานว่าตั้งชื่อตามชื่อต้นไม้ชนิดหนึ่งคือ ต้นลำโพง ซึ่งเคยมีมากในบริเวณนี้ จึงเรียกว่า ทุ่งหัวลำโพง หรือ ทุ่งวัวลำพอง ซึ่งคำว่า วัวลำพอง เพี้ยนมาจากคำว่า หัวลำโพง เนื่องจากชาวต่างชาติไม่สามารถอ่านคำว่า หัวลำโพง ได้สถานีนี้เริ่มสร้างในสมัยรัชกาลที่ 5 ในปี พ.ศ. 2453 สร้างเสร็จและเริ่มใช้งาน วันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2459 ในรัชสมัยรัชกาลที่ 6 สถานีรถไฟกรุงเทพ เดิมเป็นสถานีที่ให้บริการทั้งด้านการขนส่งสินค้า และขนส่งมวลชน ต่อมาการขยายตัวในด้านการโดยสารและขนส่งสินค้ามีมากขึ้น แต่ด้วยพื้นที่อันจำกัดเพียง 120 ไร่ จึงทำให้ต้องย้ายกิจการขนส่งสินค้าไปอยู่ที่ย่านสินค้าพลโยธิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 และทำการปรับปรุงสถานีรถไฟกรุงเทพให้เป็นสถานีรถไฟสำหรับบริการด้านขนส่งมวลชนเพียงอย่างเดียว เพื่อสามารถรองรับผู้โดยสารจากทั่วทุกสารทิศของประเทศตัวสถานีแบ่งเป็นสองส่วนหลัก ได้แก่ อาคารมุขหน้า มีลักษณะเหมือนระเบียงยาว และอาคารโถงสถานีเป็นอาคารหลังคาโค้งขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นสถาปัตยกรรมแบบคลาสสิก (Classicism) คือ เป็นงานเลียนแบบสถาปัตยกรรม โบราณของกรีก-โรมัน จุดเด่นของสถานีหัวลำโพงอีกอย่างหนึ่งคือ กระจกสีที่ช่องระบายอากาศ ทั้งด้านหน้าและด้านหลังซึ่งประดับไว้อย่างผสมผสานกลมกลืนกับตัวอาคาร เช่นเดียวกับนาฬิกาบอกเวลาซึ่งติดตั้งไว้กึ่งกลางส่วน โถงของอาคารด้านในและด้าน นอก โดยเป็นนาฬิกาที่สั่งทำขึ้นพิเศษเป็นการเฉพาะไม่ระบุชื่อบริษัทผู้ผลิตเหมือนนาฬิกาทั่ว ๆ ไปที่ผนังด้านซ้ายและขวาของสถานีกรุงเทพมีภาพเขียนสีน้ำ เป็นภาพสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ ของประเทศ อาทิ พระบรมมหาราชวัง ตลาดน้ำ เขาวัง ภูกระดึง หาดสมิหลา ฯลฯ นอกจากนี้ที่ด้านหน้าสถานีมีสวนหย่อมและน้ำพุสำหรับประชาชน โดยข้าราชการรถไฟได้รวบรวมทุนทรัพย์จัดสร้างอนุสาวรีย์น้อมเกล้าฯ อุทิศส่วนกุศลถวายแด่พระพุทธเจ้า

หลวง อนุสาวรีย์ที่ว่าเป็นรูป “ช้างสามเศียร” มีพระบรมรูปของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว แกะสลักเป็นภาพนูนสูงประดิษฐานอยู่ด้านบน

### 3.4.2 ข้อมูลทั่วไป

#### 1) ที่ตั้ง

สร้างอยู่ในพื้นที่ 120 ไร่เศษ อยู่ห่างจากสถานีเดิมไปทางทิศใต้ ประมาณ 500 เมตร ตั้งอยู่ในท้องที่แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

#### 2) ประเภทตั๋วโดยสาร

การรถไฟแห่งประเทศไทย (2560) ตัวเดินทางหมุ่คณะ สามารถติดต่อซื้อตั๋วล่วงหน้าได้เกินกว่า 60 วัน แต่จะสำรองที่นั่งได้ไม่เกิน 40% ของที่นั่ง แต่ละชนิดที่มีอยู่ในขบวนรถนั้น ๆ และไม่มีส่วนลดค่าโดยสารแต่อย่างใดสำหรับนักเรียนและนักศึกษาต้องมีหนังสือรับรองของหัวหน้าสถานศึกษาซึ่งระบุสถานีต้นทาง/ปลายทางวันเดินทางไป-กลับ รวมทั้งต้องมีอาจารย์ควบคุมไปด้วยหนึ่งคนต่อนักเรียน หรือนักศึกษา 10 คน ซึ่งอาจารย์ที่ควบคุม ไปนี้การรถไฟฯ จะคิดค่าโดยสารเท่ากับนักเรียน หรือนักศึกษา 1 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) เที่ยวเดียว ลดค่าโดยสาร 25% ของราคาค่าโดยสาร สำหรับค่าธรรมเนียมคิดเต็มราคา

(2) ไป-กลับลดให้เฉพาะค่าโดยสารชั้น 3 โดยการรถไฟฯ คิดค่าโดยสารเพียงเที่ยวเดียว

ค่าธรรมเนียมซื้อตั๋วบนขบวนรถ เมื่อตรวจพบผู้โดยสารไปกับขบวนรถโดยไม่มีตั๋วโดยสารหรือเอกสารคุ้มครองการโดยสารพนักงานบนขบวนรถจะเรียกเก็บค่าโดยสารในอัตราที่การรถไฟฯ กำหนดตามระยะทางที่เดินทาง และเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ซื้อตั๋วบนขบวนรถเพิ่มอีก ดังนี้

1. ขบวนรถด่วนพิเศษ รถด่วน และรถเร็ว คนละ 250 บาท
2. ขบวนรถอื่น ๆ นอกเหนือขบวนรถ ข้อ 1. คนละ 100 บาท

ข้อยกเว้น กรณี เรียกเก็บค่าโดยสารเพียงอย่างเดียวไม่ต้องเรียกเก็บค่าธรรมเนียมซื้อตั๋วบนขบวนรถ

1. ผู้โดยสารที่อยู่ในเกณฑ์ เด็ก
2. นักเรียนในเครื่องบินไม่เกินชั้นมัธยมศึกษา
3. ผู้โดยสารที่ขึ้นโดยสารจากที่หยุดรถ/ป้ายหยุดรถที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ หรือ

ตัวแทนฯ เปิดจำหน่ายตั๋ว

#### 4. สถานีซึ่งมีการแจ้งเหตุขัดข้องเกี่ยวกับการจำหน่ายตั๋ว

การเปลี่ยนแปลงและการเลื่อนชั้นการเดินทางการเปลี่ยนแปลงการเดินทางตั๋วทุกชนิด ทุกประเภท (ยกเว้นตั๋วเดือน ซึ่งไม่อนุญาตให้เปลี่ยนแปลงการเดินทาง และไม่คืนเงินค่าโดยสาร) ที่ผู้โดยสารซื้อไว้ จะเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้ไม่เกิน 1 ครั้ง ดังนี้

1. เฉพาะการเปลี่ยนแปลงวันเดินทางสามารถเลื่อนออกไปได้ไม่เกิน 60 วัน นับถัดจากวันที่ระบุไว้ในตั๋วและไม่เกินระยะเวลาที่เปิดจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า

2. ตั๋วไปกลับเปลี่ยนแปลงการเดินทางเที่ยวไปได้ 1 ครั้ง และเที่ยวกลับ 1 ครั้ง

3. การเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ให้ถือเอาวัน เวลาขบวนรถออก และสถานีต้นทางที่ระบุในตั๋วเป็นเกณฑ์และต้องนำตั๋วมาแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ ก่อนขบวนรถออกไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง หากเลยเวลาดังกล่าวข้างต้นไม่รับเปลี่ยนแปลง ไม่คืนค่าตั๋วโดยสาร และไม่รับคำร้องการร่นการเดินทางให้ร่นเข้ามาได้โดยไม่จำกัดวันการขอเลื่อนชั้นโดยสารสูงกว่าตัวฉบับเดิมสามารถเลื่อนที่สถานีต้นทางหรือปลายทางใด ๆ ให้มีระยะทางไกลกว่าตัวฉบับเดิมได้ โดยชำระค่าโดยสารในส่วนที่แตกต่างกันระหว่างชั้นโดยสารเดิมให้ครบ ค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงการเดินทาง คิดตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ตั๋วทุกชั้น รถนั่งธรรมดา คิดคนละ 20 บาท

2. ตั๋วทุกชั้น รถปรับอากาศ หรือ คนนอน คิดคนละ 50 บาทข้อยกเว้นไม่เก็บค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ตั๋วรถนั่งธรรมดาทุกชั้น เฉพาะขบวนรถโดยสารธรรมดา และรถรวม เปลี่ยนแปลงเฉพาะขบวนรถซึ่งเดินทางในวันเดียวกันกับที่ระบุในตั๋ว

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

ภายในสถานีกรุงเทพมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารให้บริการอย่างมากมายบริเวณที่พักผู้โดยสารเป็นห้องโถงชั้นล่างซึ่งมีที่นั่งจำนวนมาก รวมถึงร้านค้าไว้คอยให้บริการหลากหลายสำหรับผู้ที่นั่งคอย หรือรอเวลาได้แก่ ร้านอาหาร ขนม เครื่องดื่ม ผลไม้ ขนมปัง ไอศกรีม หนังสือ ร้านขายยา อีกทั้งยังมีห้องละหมาดอีกด้วยสำหรับศาสนิกชนที่นับถือศาสนาอิสลามอยู่ที่ชั้น 2 ส่วนห้องจำหน่ายตั๋วจะแยกเป็นห้องจำหน่ายตั๋ว ประจำวัน และห้องจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า เหนือห้องประชาสัมพันธ์มีจอภาพขนาด 300 นิ้ว ควบคุมด้วยระบบ DOLBY DIGITAL ฉายเรื่องราวเกี่ยวกับการรถไฟ ส่วนชั้นลอย มีที่นั่งไม่มากนัก มีบริษัททัวร์ที่คอยต้อนรับให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ บริษัทรับจองโรงแรมและตั๋วเครื่องบิน บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่ที่บรรดาคู่ต่อต้านภัยจากการสูญบุหรี ที่จัดเป็นเขตปลอดภัยเพื่อสุขภาพของผู้โดยสารในปี 2541 และเมื่อวันที่ 5-13 ธันวาคม 2556 การรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ "รถไฟในแผ่นดินพ่อ" ในงานมีจัดแสดงพระบรม

ฉายาลักษณ์ จำนวน 12 ภาพ และภาพชุดเสด็จพระราชดำเนิน โดยรถไฟพระที่นั่ง 74 ภาพ เพื่อเยี่ยมชมความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วทุกภาค โดยรวมทั้งสิ้น 86 ภาพ ตามพระชนมายุ

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้สำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ชัชฎาภรณ์ ธงชาย (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ สถานีรถไฟหัวลำโพง 2) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีรถไฟหัวลำโพงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น ผู้ใช้บริการของสถานีรถไฟหัวลำโพง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท และระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ต่อเดือน และมีสถานภาพโสด 2) คุณภาพในการให้บริการของสถานีรถไฟหัวลำโพง โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวก ความสามารถของพนักงานโดยรวม ความปลอดภัย สภาพทั่วไปของการโดยสาร และการให้บริการของสถานีรถไฟหัวลำโพง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง 3) ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวก และด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร และการให้บริการของสถานีรถไฟหัวลำโพงมากกว่าเพศชาย และผู้ให้บริการที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความปลอดภัย ความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ สภาพทั่วไปของการโดยสารและการบริการของสถานีรถไฟหัวลำโพง น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย ความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ และสภาพทั่วไปของการโดยสารและการบริการของสถานีรถไฟหัวลำโพง น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท

สุรพล นิ่มนวล (2554) การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสาย  
 มหาชัย – วงเวียนใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า  
 สายมหาชัย – วงเวียนใหญ่ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายมหาชัย - วงเวียนใหญ่  
 ณ สถานีรถไฟมหาชัย 3) เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายมหาชัย  
 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าสายมหาชัย – วงเวียนใหญ่ ณ  
 สถานีรถไฟมหาชัย จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน  
 มาตรฐาน และการทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสาย วงเวียนใหญ่  
 เพราะประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลา และคาดว่าจะกลับมา ใช้บริการอีก 2) ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสาย  
 วงเวียนใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ให้บริการ  
 พึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย รองลงมาคือ ด้านความตรงต่อเวลา ด้านการ  
 บริการของพนักงาน ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านความปลอดภัย และด้านความสะอาด  
 ตามลำดับ 3) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่  
 แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
 4) ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมี  
 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าสายมหาชัย วงเวียนใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย  
 เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าสายมหาชัย วงเวียนใหญ่) ด้านการบริการของ  
 พนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ  
 สถานีรถไฟฟ้าสายมหาชัย วงเวียนใหญ่ มากกว่าเพศชาย และผู้บริการที่มีรายได้ไม่เกิน มากกว่า 30,000  
 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย ความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ สิ่งอำนวยความสะดวก  
 และความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานี น้อยกว่าผู้บริการที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท  
 และ 20,001 - 30,000 บาท

สมคิด พันธุ์โชติ (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพง  
 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพง ด้านคุณลักษณะ  
 ของสถานี ด้านบุคลากร และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจ  
 ของผู้โดยสารที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง คือผู้โดยสาร  
 ที่รับบริการรถไฟฟ้าที่สถานีรถไฟหัวลำโพงจำนวน 384 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่  
 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของสถานีมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากร และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 2) ผู้โดยสารที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบรายด้านแล้ว พบว่า ดังนี้ ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 20–30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงาน ความปลอดภัย ความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ สิ่งอำนวยความสะดวก การบริหารจัดการโดยรวม และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง ๗ มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี 41–50 ปี และ มากกว่า 50 ปี ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า การปฏิบัติงานของพนักงาน ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี และผู้โดยสารที่มีการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง มากกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย ส่วนผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง ที่มีการศึกษามากกว่าระดับมัธยมปลาย มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงานของสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง มากกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมากกว่าปริญญาตรี

อัปสร เลาหารุภัทร์ (2557) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 26-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 - 20,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยมีระยะเวลาใช้บริการอยู่ระหว่าง 4 - 6 ปี ไม่ได้ใช้บริการทุกสัปดาห์ ใช้บริการส่วนใหญ่ในช่วงเวลาเร่งด่วน (5.00 - 9.00 น. และ 15.01 - 19.00 น.) และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท ปริมณฑล ให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS เพราะราคาประหยัด และใช้เวลาน้อย และอยากกลับมาใช้บริการอีกเพราะมีความปลอดภัย 3) ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน

มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี 41-50 ปี และมีระดับความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้า BTS ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงาน ความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ สิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถไฟฟ้า BTS ด้านความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ มากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี

ทรงยศ ประทุม (2559) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพงที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง 2) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง มากกว่า 5 ครั้ง แต่คาดว่าจะกลับมาใช้บริการอีก และเหตุผลในการกลับมาใช้บริการเพราะมีความปลอดภัยสูง มีการใช้ประเภทขบวนที่ให้บริการเป็นขบวนรถด่วน และมีวัตถุประสงค์การเดินทาง เพื่อการท่องเที่ยว 3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง ได้แก่ ระดับความถี่ที่ให้บริการต่อเดือน ประเภทขบวนที่ให้บริการเส้นทางรถไฟ และวัตถุประสงค์การเดินทาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการของสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า การจัดตารางเวลาเดินรถ มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ส่วนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า มากกว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ยุวดี วรสิทธิ์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานคร
- 2) ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ และ 3) ศึกษาเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท และมีสถานภาพโสด 2) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการคนเดียว มีความถี่ในการมาใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีระยะทางในการเดินทางมากกว่า 5 สถานี ใช้บริการในวัน จันทร์-ศุกร์ เวลา 15.00-18.00 น. และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางคือ ไปเที่ยว มีความถี่ในการเดินทาง จำนวน 1 ครั้ง และไม่เกิน 5 ครั้ง เลือกใช้บริการเพราะประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา มีแหล่งสื่อที่ทำให้อยากใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ได้แก่ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และจะกลับมาใช้บริการ และยังไม่แน่ใจที่จะกลับมาใช้บริการมีจำนวนเท่ากัน โดยเหตุผลในการกลับมาใช้บริการเพราะมีความสะดวกสบาย และความคุ้มค่าของราคา 2) ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานครต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริการเพศหญิงมีความถี่ในการใช้บริการ มีระยะทางในการเดินทาง จำนวนวันที่ใช้บริการมากกว่าเพศชาย 3) ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความไว้วางใจ และการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ผู้บริการที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ มากกว่าผู้บริการที่มีสถานภาพโสด ส่วนผู้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ มากกว่าผู้บริการที่มีสถานภาพสมรส



อัจฉรา สมประชา (2561) ศึกษาเรื่องการใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย: ศึกษากรณีเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถด่วนขบวนพิเศษทักษิณารัตน์ที่ 31/32 กรุงเทพ-ชุมทางหาดใหญ่-กรุงเทพ 2) ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรถด่วนขบวนพิเศษทักษิณารัตน์ที่ 31/32 ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถด่วนขบวนพิเศษทักษิณารัตน์ที่ 31/32 กรุงเทพ-ชุมทางหาดใหญ่-กรุงเทพ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย: ศึกษากรณีเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน) จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการรถด่วนขบวนพิเศษทักษิณารัตน์ที่ 31/32 จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) การใช้บริการฯ ด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ความทันสมัยของสถานี ความสะอาดของสถานี ความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี ความสะอาดของขบวนรถไฟ ความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ ด้านขั้นตอนการใช้บริการ การติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ ด้านเวลาในการเดินทาง ความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทางและความตรงต่อเวลาของการเดินทาง ด้านความปลอดภัย ความปลอดภัยในบริเวณสถานีและความปลอดภัยในระหว่างการเดินทางทั้งหมดมีความพึงพอใจปานกลาง 2) ผู้ใช้บริการไม่มีการใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย กรณีเส้นทางสายใต้ มากกว่า 5 ครั้ง ไม่ได้เลือกใช้บริการเพราะความสะดวก รวดเร็ว และไม่มีการระบุว่าจะไม่กลับมาใช้บริการอีก 3) เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น หัวข้อความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ส่วนด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานี ขบวนรถไฟ สุขาในขบวนรถไฟ ความเหมาะสมของระยะเวลาเดินทาง อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น หัวข้อความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของการรถไฟแห่งประเทศไทย มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักศึกษา ธุรกิจส่วนตัวและรับจ้าง ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักศึกษาและ ธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน รถไฟแห่งประเทศไทย มากกว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง

พรหมศิริ ปานเจริญ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS. ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS. 2) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้า BTS 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยเก็บข้อมูลในสถานีหลักที่มีจำนวนผู้บริการมากที่สุด จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-30 ปี สถานภาพของผู้ใช้บริการมีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 25,000 บาท 2) ระดับคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้า BTS โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรถไฟฟ้า BTS ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า ด้านปลอดภัย ด้านความเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริการที่มีการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า BTS มากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายและผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ที่มีการศึกษามากกว่าระดับมัธยมปลาย มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงานรถไฟฟ้า BTS มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมากกว่าปริญญาตรี

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ - เชียงใหม่) ผู้ศึกษาคำเนินการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเป็นการวิจัยเชิงการสำรวจ (Survey research) ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ซึ่งเป็นผู้ที่เคยเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ในช่วงปี 2563 - 2564 จากสถานีต้นทางกรุงเทพ ฯ ถึงสถานีปลายทางเชียงใหม่ หรือจากสถานีต้นทางเชียงใหม่ ถึงสถานีปลายทางกรุงเทพ ฯ

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ซึ่งเป็นผู้ที่เคยเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ในช่วงปี 2563-2564 เนื่องจากไม่ทราบขนาดจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง สามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดอ้างอิงจากของคอร์ด แครน หรือ W.G. Cochran (Cochran, 1977 อ้างใน ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น ร้อยละ 5 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ดังนี้

สูตร 
$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ

- n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
- P แทน สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรที่ผู้ศึกษากำหนดจะสุ่ม 0.5
- Z แทน ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ มีค่าเท่ากับ 1.96 ค่าระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05
- e แทน ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 0.05

แทนค่า 
$$n = \frac{(.05)(1 - .5)(1.96)^2}{(.05)^2}$$

$$= 384.16$$

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม เพื่อหาค่ามาอ้างอิงเป็นตัวแทนประชากรของกลุ่มเป้าหมายที่ได้เท่ากับ 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 384 ตัวอย่าง

### 1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในกลุ่มประชาชนผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ซึ่งเป็นผู้ที่เคยเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ในช่วงปี 2563-2564 จากสถานีต้นทางกรุงเทพ ฯ ถึงสถานีปลายทางเชียงใหม่ หรือจากสถานีต้นทางเชียงใหม่ถึงสถานีปลายทางกรุงเทพ ฯ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 2.1 การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

2.1.1 ศึกษา ทบทวน และรวบรวมข้อมูลเชิงวิชาการ เอกสาร ตำรา รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา จากแหล่งสารสนเทศต่างๆ เช่น การรถไฟแห่งประเทศไทย และฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่รับบริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) และใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการศึกษา และการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 นำข้อมูลที่ศึกษา สร้างแบบสอบถามขึ้นให้ครอบคลุมตามโครงสร้าง เนื้อหา และวัตถุประสงค์ในการศึกษา แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อได้ข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงแก้ไข

2.1.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วย IOC (Index of Item-Objective Congruence) โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่า IOC ของแบบสอบถามที่มีค่าคะแนนอยู่ในระหว่าง 0.66 – 1 จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ได้

2.1.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติเหมือนกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย

2.1.5 นำแบบสอบถามมาทดสอบ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบารค (Cronbach's Alpha) โดยกำหนดให้มีค่าตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป จึงสามารถนำไปใช้ได้ (ไพศาล วรคำ, 2559) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามฉบับนี้ได้เท่ากับ 0.84

2.1.6 ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาแก้ไขจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและตรงกับวัตถุประสงค์การศึกษา

2.1.7 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง

### 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ - เชียงใหม่) โดยมีลักษณะข้อคำถามปลายปิด (Close End Question) ที่กำหนดคำตอบให้ผู้เลือกตอบแล้ว และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ชุด ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรนามบัญญัติ (Nominal Scale)

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยสารไฟสายเหนือ (กรุงเทพ - เชียงใหม่) ได้แก่ ความถี่ในการเดินทาง เหตุผลในการเดินทาง แหล่งข้อมูลที่ได้รับ และการกลับมาใช้ซ้ำ จำนวน 5 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรนามบัญญัติ (Nominal Scale)

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยสารไฟสายเหนือ (กรุงเทพ - เชียงใหม่) แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของลิเคิร์ท ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยสารไฟสายเหนือ (กรุงเทพ - เชียงใหม่) อธิบายด้วยการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาจากค่าพิสัยของอัตราภาคชั้น เพื่อหาช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยสำหรับการแปลความหมาย โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

$$\text{สูตร} \quad \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ดังนั้น จะมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ - เชียงใหม่) โดยสามารถแปลผลจากค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อ ได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลักจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง นำมา กำหนดกรอบแนวคิด และเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ และ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

**3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา Covid – 19 ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาด และเป็นการรักษาระยะห่างทางสังคมตามมาตรการของรัฐ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1.1 ดำเนินการส่งแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 384 ชุด ผ่านระบบ Google Form ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับสร้างแบบสอบถามออนไลน์ สามารถตอบแบบสอบถามผ่านสมาร์ทโฟน และ คอมพิวเตอร์ได้สะดวก โดยผ่าน Link URL และการสแกน QR Code เพื่อขอความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามโดยการส่งไปยังกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ - เชียงใหม่) จำนวน 384 ราย ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วง ระหว่างวันที่ 3 สิงหาคม 2564 ถึง วันที่ 9 สิงหาคม 2564

3.1.2 ตรวจสอบแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้รับกลับคืนมา โดยตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

**3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** การหาข้อมูลด้วยการค้นคว้าจากเอกสาร และบทความ วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

**4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา** ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) และความพึงพอใจของผู้รับบริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)

**4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอนุมาน (Inferential Statistics)** เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าที (t-Test) ค่าเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี Least Significant Difference

### 4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ จำนวนการเดินทาง เหตุผลในการเลือกใช้บริการ เหตุผลในการใช้บริการ การกลับมาใช้บริการ และเหตุผลในการกลับมาใช้บริการ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการรถไฟฟ้า ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ ฯ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-Test) ค่าเอฟ (F-test)

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-Test) ค่าเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี Least Significant Difference



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)” ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้รับบริการชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
$\chi^2$	แทน	ค่าสถิติไคสแควร์
df	แทน	จำนวนค่าอิสระในการประมาณค่าตัวแปร
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ได้จากการคำนวณค่าสถิติ
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถอธิบายผลการศึกษาค้นคว้าได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	250	65.10
หญิง	134	34.90
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 และเป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	140	36.50
31 - 40 ปี	164	42.70
41 - 50 ปี	67	17.40
มากกว่า 50 ปี	13	3.40
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	234	60.90
สมรส	129	33.60
หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่	21	5.50
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 และมีสถานภาพหม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	40	10.40
ธุรกิจส่วนตัว	59	15.40
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	12.80
รับจ้าง	186	48.40
อื่น ๆ	50	13.00
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 รองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และนักศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	12	3.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย	156	40.60
ปริญญาตรี	174	45.40
สูงกว่าปริญญาตรี	42	10.90
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40 รองลงมา จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 และจบการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	27	7.00
10,001 – 20,000 บาท	173	45.10
20,001 – 30,000 บาท	79	20.60
มากกว่า 30,001 บาท	105	27.30
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมา มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 และไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการรับบริการของผู้รับบริการชาวไทยต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่)

การวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการรับบริการของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ประกอบไปด้วย ความถี่ในการเดินทาง เหตุผลในการเดินทาง แหล่งข้อมูลที่ได้รับ และการกลับมาใช้ซ้ำ สามารถอธิบายผลการศึกษาค้นคว้าได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของพฤติกรรมกรรมการรับบริการของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง

ความถี่ของการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	327	85.20
2 - 5 ครั้ง	40	10.40
มากกว่า 5 ครั้ง	17	4.40
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และร้อยละของพฤติกรรมกรรมการรับบริการของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) โดยส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเดินทาง 1 ครั้ง มีจำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมา เดินทาง 2 - 5 ครั้ง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 และเดินทางมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละของพฤติกรรมกรรมการรับบริการของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) จำแนกตามสาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า

สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา	228	59.40
ปลอดภัยการเดินทาง	92	24.00
การเดินทางที่มีคุณภาพ	49	12.80
สะดวกรวดเร็ว	15	3.80
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน และร้อยละของพฤติกรรมมารับบริการของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามสาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟ โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรถไฟ เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลา มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมา เนื่องจากปลอดภัยในการเดินทาง มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 เป็นการเดินทางที่มีคุณภาพ จำนวน 49 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.80 และมีความสะดวกรวดเร็ว จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวน และร้อยละของพฤติกรรมมารับบริการของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟ

แหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	67	17.40
อินเทอร์เน็ต	185	48.20
เพื่อน ครอบครัวญาติ	73	19.00
ตัวแทนการท่องเที่ยว	38	9.90
หนังสือ นิตยสารการท่องเที่ยว	21	5.50
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน และร้อยละของพฤติกรรมมารับบริการของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟ โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการชาวไทยมีแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการ คือ อินเทอร์เน็ต จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมาได้แก่ เพื่อน ครอบครัวญาติ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ตัวแทนการท่องเที่ยว จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 และหนังสือ นิตยสารการท่องเที่ยว จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมมารับบริการของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามการกลับมาใช้บริการ

การกลับมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลับมา	235	61.20
ไม่กลับมา	11	2.90
ไม่แน่ใจ	138	35.90
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมมารับบริการของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามการกลับมาใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการชาวไทยเลือกกลับมาใช้บริการ จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และไม่กลับมาใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 จำนวน และร้อยละของพฤติกรรมมารับบริการของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ- เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยใดที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ

ปัจจัยใดที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การให้บริการของพนักงาน	23	9.80
ความสะอาดสบาย	70	29.80
ความปลอดภัยที่ผู้รับบริการได้รับ	68	28.90
การรับรองผู้รับบริการ	20	8.50
ความคุ้มค่าของราคา	54	23.00
<b>รวม</b>	<b>235</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน และร้อยละของพฤติกรรมมารับบริการของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการชาวไทยกลับมาใช้บริการเพราะความสะอาดสบาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมา มีความปลอดภัย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 ความคุ้มค่าของราคา



จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 การให้บริการของพนักงาน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และการรับรองผู้รับบริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่)

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) ประกอบไปด้วย ด้านบริการรถไฟ การปฏิบัติการของพนักงาน ความปลอดภัย ความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ สามารถอธิบายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) โดยภาพรวม

n = 384

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบริการรถไฟ	3.86	0.76	มาก
ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน	3.99	0.79	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.95	0.74	มาก
ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง	3.94	0.80	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	0.75	มาก
ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ	3.87	0.73	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.99$ ) ด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.95$ ) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง ( $\bar{X} = 3.94$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.88$ ) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ ( $\bar{X} = 3.87$ ) และด้านบริการรถไฟ ( $\bar{X} = 3.86$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย  
ด้านบริการรถไฟ

n = 384

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านบริการรถไฟ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีความรวดเร็วในการจองตั๋ว-ส่ง ผู้โดยสารตามสถานี ต่าง ๆ	3.75	0.83	มาก
2. มีความสะดวกในการซื้อตั๋ว และจองตั๋วที่สถานีรถไฟ	3.94	0.84	มาก
3. สามารถจองตั๋วโดยสารได้หลายช่องทาง	3.98	0.82	มาก
4. มีความสะดวกในการขึ้นตั๋วเดินทาง	3.77	0.96	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านบริการรถไฟ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยมีระดับความพึงพอใจด้านบริการรถไฟ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ สามารถจองตั๋วโดยสารได้หลายช่องทาง ( $\bar{X} = 3.98$ ) มีความสะดวกในการซื้อตั๋วเดินทาง และจองตั๋วที่สถานีรถไฟ ( $\bar{X} = 3.94$ ) มีความสะดวกในการขึ้นตั๋วเดินทาง ( $\bar{X} = 3.77$ ) และมีความรวดเร็วในการจองตั๋ว-ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.75$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย  
ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน

n = 384

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสม	4.05	0.86	มาก
2. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.04	0.88	มาก
3. มีความรวดเร็วและเอาใจใส่ผู้โดยสาร	3.95	0.83	มาก
4. พนักงานสามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถามให้กับผู้โดยสารได้ดี	3.96	0.89	มาก
5. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	3.96	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การแต่งกายสุภาพเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.05$ ) ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ( $\bar{X} = 4.04$ ) สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม และพนักงานสามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถามให้กับผู้โดยสารได้ดี ( $\bar{X} = 3.96$ ) และมีความรวดเร็วและเอาใจใส่ผู้โดยสาร ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านความปลอดภัย

n = 384			
ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านความปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เก้าอี้ที่นั่งของผู้โดยสารมีความปลอดภัย	3.96	0.79	มาก
2. สภาพของผู้โดยสารมีความปลอดภัย	4.00	0.81	มาก
3. มีระบบดูแลรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย	3.91	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สภาพของผู้โดยสารมีความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.00$ ) เก้าอี้ที่นั่งของผู้โดยสารมีความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.96$ ) และมีระบบดูแลรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.91$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง

n = 384

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความตรงต่อเวลาของขบวนกรรรถไฟ	3.88	0.85	มาก
2. มีการจัดเวลาเดินทางได้อย่างเหมาะสม	4.00	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีการจัดเวลาเดินทางได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.00$ ) และความตรงต่อเวลาของขบวนกรรรถไฟ ( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

n = 384

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความพอเพียงและความสะอาดของห้องน้ำที่ใช้ในรถไฟ	4.03	0.82	มาก
2. ความพอเพียงและความสะอาดของห้องน้ำที่ใช้ในรถไฟ	3.82	0.82	มาก
3. ระบบสัญญาณของความช่วยเหลือ (SOS) อยู่ในจุดบริเวณที่สังเกตเห็นง่าย	3.93	0.81	มาก
4. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต WIFI และสัญญาณมีความรวดเร็ว	3.76	0.88	มาก
5. ห้องอาหารมีความสะอาด และราคาสมเหตุสมผล	3.84	0.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความพอเพียงและความสะอาดของห้องน้ำที่ใช้ในรถไฟ ( $\bar{X} = 4.03$ ) ระบบสัญญาณของความช่วยเหลือ (SOS) อยู่ในจุดบริเวณที่สังเกตเห็นง่าย ( $\bar{X} = 3.93$ ) ห้องอาหารมีความ

สะอาด และราคาสมเหตุสมผล ( $\bar{X} = 3.84$ ) ความพอเพียงและความสะอาดของห้องน้ำที่ใช้  
ในรถไฟ ( $\bar{X} = 3.82$ ) และมีสัญญาณอินเทอร์เน็ต WIFI และสัญญาณมีความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.76$ )  
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย  
ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ

n = 384

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก ของสถานีกรุงเทพฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การประกาศขบวนรถไฟเมื่อมาถึงความถูกต้อง ชัดเจน	3.93	0.86	มาก
2. ความทันสมัยของสถานีรถไฟ	3.86	0.87	มาก
3. ป้ายบอกทาง และป้ายสื่อความหมายภายในสถานีรถไฟมีความ ชัดเจน	3.90	0.85	มาก
4. ความปลอดภัยของสถานีรถไฟ	3.94	0.84	มาก
5. ความสะอาดของสถานีรถไฟ	3.77	0.86	มาก
6. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีรถไฟ มีความเพียงพอ และ เหมาะสม เช่น ร้านค้า ห้องน้ำ ถึงขะ	3.86	0.79	มาก
7. จำนวนที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ มีความเพียงพอและตั้งอยู่ ในจุดที่เหมาะสม	3.83	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ด้านโครงสร้างและสิ่ง  
อำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า  
มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานีรถไฟ ( $\bar{X} = 3.94$ )  
การประกาศขบวนรถไฟเมื่อมาถึงความถูกต้อง ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.93$ ) ป้ายบอกทาง และป้ายสื่อความหมาย  
ภายในสถานีรถไฟมีความชัดเจน ( $\bar{X} = 3.90$ ) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีรถไฟ มีความเพียงพอ  
และเหมาะสม เช่น ร้านค้า ห้องน้ำ ถึงขะ และความทันสมัยของสถานีรถไฟ ( $\bar{X} = 3.86$ ) จำนวนที่นั่งพัก  
คอยในสถานีรถไฟ มีความเพียงพอและตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.83$ ) และความสะอาดของสถานี  
รถไฟ ( $\bar{X} = 3.77$ ) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเดินทางของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สามารถอธิบายผลการศึกษา ได้ดังต่อไปนี้

##### 4.1 ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ชาย	250	3.65	0.75	11.920	0.00*
	หญิง	134	3.88	0.72		
สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ชาย	250	3.81	0.74	21.169	0.00*
	หญิง	134	4.11	0.78		
แหล่งข้อมูลที่สนใจให้อายกใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ชาย	250	3.75	0.83	6.432	0.08
	หญิง	134	3.87	0.65		
การกลับมาใช้บริการ	ชาย	250	3.82	0.73	10.713	0.00*
	หญิง	134	4.03	0.83		
ปัจจัยที่ทำให้ายกกลับมาใช้บริการ	ชาย	250	3.80	0.75	5.313	0.25
	หญิง	134	3.92	0.74		
รวม	ชาย	250	3.76	0.84	10.557	0.03*
	หญิง	134	3.96	0.69		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 การทดสอบค่าความแตกต่างด้วยด้วยค่าสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน โดยสรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรม ด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรม ด้านสาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) แหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.28 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรม ด้านแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ไม่แตกต่างกัน

4) การกลับมาใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านการรับบริการด้านการกลับมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.25 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านการรับบริการด้านปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ของผู้รับบริการชาวไทย ด้านความถี่ในการเดินทาง ด้านสาเหตุในการเลือกใช้บริการ และด้านการกลับมาใช้บริการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ของผู้รับบริการชาวไทย คือ ด้านแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) และปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ

#### 4.2 ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่ต่างกัน มีพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ

พฤติกรรมการเดินทาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Ms	F	Sig.
1. ความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	5.86	3	1.95	10.525	0.23
	ภายในกลุ่ม	70.13	380	0.17		
	รวม	75.99	383			
2. สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	4.43	3	1.47	38.811	0.00*
	ภายในกลุ่ม	71.56	380	0.18		
	รวม	76.00	383			
3. แหล่งข้อมูลที่จูงใจให้ขอใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	5.51	3	1.83	3.788	0.07
	ภายในกลุ่ม	77.37	380	0.19		
	รวม	82.89	383			
4. การกลับมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.40	3	0.80	16.500	0.06
	ภายในกลุ่ม	100.02	396	0.25		
	รวม	102.43	399			



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

พฤติกรรมการเดินทาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Ms	F	Sig.
5. ปัจจัยที่ทำให้หายากกลับมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.32	3	1.77	29.826	0.00*
	ภายในกลุ่ม	87.37	396	0.22		
	รวม	92.70	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.61	3	0.54	4.23	0.03
	ภายในกลุ่ม	50.41	380	0.12		
	รวม	52.03	383			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 การทดสอบค่าความแตกต่างด้วยด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันได้ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.23 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมมารับบริการด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ไม่แตกต่างกัน

2) สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมมารับบริการด้านสาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) แหล่งข้อมูลที่จูงใจให้หายากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.07 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมมารับบริการด้านแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้หายากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ไม่แตกต่างกัน

4) การกลับมาใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.06 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการด้านการกลับมาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5) ปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการด้านปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ของผู้รับบริการชาวไทย ได้แก่ ด้านสาเหตุในการเลือกใช้บริการ และปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ของผู้รับบริการชาวไทย คือ ความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แหล่งข้อมูลที่สนใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) และการกลับมาใช้บริการ

#### 4.3 ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้รับบริการ

พฤติกรรมการเดินทาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Ms	F	Sig.
1. ความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	2.133	2	1.06	4.964	0.29
	ภายในกลุ่ม	72.769	381	0.18		
	รวม	74.902	383			
2. สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	2.823	2	0.41	98.544	0.00*
	ภายในกลุ่ม	86.527	381	0.21		
	รวม	87.350	383			

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

พฤติกรรมการเดินทาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Ms	F	Sig.
3. แหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	1.196	2	0.09	11.494	0.17
	ภายในกลุ่ม	79.701	381	0.20		
	รวม	82.89	383			
4. การกลับมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.331	2	0.80	12.690	0.01*
	ภายในกลุ่ม	104.562	381	0.25		
	รวม	105.893	383			
5. ปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.522	2	0.76	29.826	0.00*
	ภายในกลุ่ม	78.728	381	0.19		
	รวม	80.250	383			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.61	2	0.54	4.23	0.03
	ภายในกลุ่ม	50.41	381	0.12		
	รวม	52.03	383			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 การทดสอบค่าความแตกต่างด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันโดยสรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

สามารถสรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.29 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ไม่แตกต่างกัน

2) สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรม ด้านสาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) แหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.17 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการด้านแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ไม่แตกต่างกัน

4) การกลับมาใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการด้านการกลับมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการด้านปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการแตกต่างกัน

สรุปผลปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสมีผลต่อพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ของผู้รับบริการชาวไทย ได้แก่ ด้านสาเหตุในการเลือกใช้บริการ การกลับมาใช้บริการ และปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ของผู้รับบริการชาวไทย คือ ความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) และ แหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)

#### 4.4 ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ

พฤติกรรมการเดินทาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Ms	F	Sig.
1. ความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	.823	2	0.41	20.166	0.01*
	ภายในกลุ่ม	86.527	381	0.21		
	รวม	87.350	383			
2. สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	.196	2	0.09	4.839	0.06
	ภายในกลุ่ม	79.701	381	0.20		
	รวม	79.898	383			
3. แหล่งข้อมูลที่สนใจให้ออกมาใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	.028	2	0.01	3.331	0.15
	ภายในกลุ่ม	79.932	381	0.20		
	รวม	79.960	383			
4. การกลับมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.522	2	0.76	50.777	0.00*
	ภายในกลุ่ม	78.728	381	0.19		
	รวม	80.250	383			
5. ปัจจัยที่ทำให้ยกกลับมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.331	2	0.66	43.004	0.00*
	ภายในกลุ่ม	104.562	381	0.26		
	รวม	105.893	383			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.05	2	0.52	3.36	0.02
	ภายในกลุ่ม	142.04	381	0.35		
	รวม	143.09	383			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การทดสอบค่าความแตกต่างด้วยด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพต่างกันมีพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน โดยสรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.06 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการด้านสาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ไม่แตกต่างกัน

3) แหล่งข้อมูลที่สนใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.15 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการด้านแหล่งข้อมูลที่สนใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ไม่แตกต่างกัน

4) การกลับมาใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการด้านการกลับมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการด้านปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการแตกต่างกัน

สรุปผลปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพมีผลต่อพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ของผู้รับบริการชาวไทย ได้แก่ ความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) การกลับมาใช้บริการ และปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ของผู้รับบริการชาวไทย คือ สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) และแหล่งข้อมูลที่สนใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)

#### 4.5 ผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมในการเดินทาง โดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

พฤติกรรมการเดินทาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Ms	F	Sig.
1. ความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	5.86	3	1.95	45.009	0.00*
	ภายในกลุ่ม	70.13	380	0.17		
	รวม	75.99	383			
2. สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	4.43	2	1.47	40.319	0.00*
	ภายในกลุ่ม	71.56	381	0.18		
	รวม	76.00	383			
3. แหล่งข้อมูลที่สนใจให้ออกใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	5.51	2	1.83	32.933	0.00*
	ภายในกลุ่ม	77.37	381	0.19		
	รวม	82.89	383			
4. การกลับมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.40	2	0.80	17.693	0.00*
	ภายในกลุ่ม	100.02	381	0.25		
	รวม	102.43	383			
5. ปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.331	2	0.66	22.517	0.03*
	ภายในกลุ่ม	104.562	381	0.26		
	รวม	105.893	383			

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

พฤติกรรมการเดินทาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Ms	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.61	2	0.54	4.24	0.00*
	ภายในกลุ่ม	50.41	381	0.12		
	รวม	52.03	383			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 การทดสอบค่าความแตกต่างด้วยด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันโดยสรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมมารับบริการด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมมารับบริการด้านสาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) แหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมมารับบริการด้านแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) การกลับมาใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมมารับบริการด้านการกลับมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมมารับบริการด้านปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สรุปผลปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ของผู้รับบริการชาวไทย ได้แก่ ความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) การกลับมาใช้บริการ และปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ แตกต่างกัน

#### 4.6 ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ

พฤติกรรมการเดินทาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Ms	F	Sig.
1. ความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	0.45	3	1.75	17.979	0.03*
	ภายในกลุ่ม	79.44	380	0.19		
	รวม	79.89	383			
2. สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	0.71	3	1.77	68.364	0.00*
	ภายในกลุ่ม	79.25	380	0.17		
	รวม	79.96	383			
3. แหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)	ระหว่างกลุ่ม	1.295	3	1.84	100.897	0.00*
	ภายในกลุ่ม	78.955	380	0.18		
	รวม	80.250	383			
4. การกลับมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.433	3	0.81	76.368	0.00*
	ภายในกลุ่ม	104.460	380	0.26		
	รวม	105.893	383			

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

พฤติกรรมการเดินทาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Ms	F	Sig.
5. ปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.357	3	0.66	33.135	0.00*
	ภายในกลุ่ม	107.229	380	0.26		
	รวม	109.586	383			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.295	3	0.64	4.23	0.00*
	ภายในกลุ่ม	78.955	380	0.19		
	รวม	80.250	383			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 การทดสอบค่าความแตกต่างด้วยด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมในการเดินทางโดยสารไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน โดยสรุปผลการวิเคราะห์ที่เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมมารับบริการด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมมารับบริการด้านสาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) แหล่งข้อมูลที่สนใจให้อยากใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมมารับบริการด้านแหล่งข้อมูลที่สนใจให้อยากใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) การกลับมาใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับบริการ ด้านปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ของผู้รับบริการชาวไทย ได้แก่ ความถี่ในการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) สาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แหล่งข้อมูลที่สนใจให้อยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) การกลับมาใช้บริการ และปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการแตกต่างกัน

## ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### 5.1 ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ

(n = 384)

ความพึงพอใจ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ด้านบริการรถไฟฟ้า	ชาย	250	3.79	0.78	1.385	0.24
	หญิง	134	3.99	0.70		
ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน	ชาย	250	3.93	0.84	7.519	0.00*
	หญิง	134	4.10	0.68		
ด้านความปลอดภัย	ชาย	250	3.95	0.80	8.740	0.00*
	หญิง	134	3.96	0.61		
ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ	ชาย	250	3.86	0.83	3.346	0.06
	หญิง	134	4.09	0.73		

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	250	3.82	0.80	9.500	0.00*
	หญิง	134	3.98	0.64		
ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ	ชาย	250	3.87	0.74	4.779	0.02*
	หญิง	134	3.93	0.68		
รวม	ชาย	250	3.87	0.74	10.557	0.00*
	หญิง	134	4.01	0.59		

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) แตกต่างกันได้ ดังนี้

1) ด้านบริการรถไฟมีค่า Sig เท่ากับ 0.24 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านบริการรถไฟไม่แตกต่างกัน

2) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ มีค่า Sig เท่ากับ 0.06 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ไม่แตกต่างกัน

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ มีค่า Sig เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านโครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ มากกว่าเพศชาย ส่วนด้านบริการรถไฟ และด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทางมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ

(n = 384)

ความพึงพอใจ	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		>50 ปี		F	Sig
	(n = 136)		(n = 164)		(n = 67)		(n = 13)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านบริการรถไฟ	4.12	0.69	3.81	0.66	3.62	0.87	3.27	1.18	9.402	0.00*
ด้านการปฏิบัติการ ของพนักงาน	4.26	0.66	3.95	0.71	3.66	0.98	3.70	1.08	9.175	0.00*
ด้านความปลอดภัย	4.12	0.58	3.96	0.70	3.73	0.83	3.48	1.53	5.541	0.00*
ด้านความเหมาะสม ในการจัดตารางเวลา เดินทาง	4.18	0.72	3.87	0.78	3.73	0.84	3.65	1.08	6.531	0.00*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	0.66	3.88	0.71	3.68	0.77	3.27	1.44	5.418	0.00*
ด้านโครงสร้าง และ สิ่งอำนวยความสะดวก ของสถานี กรุงเทพ ฯ	4.08	0.68	3.81	0.70	3.61	0.85	3.92	0.65	5.816	0.00*
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.56</b>	<b>3.88</b>	<b>0.65</b>	<b>3.67</b>	<b>0.81</b>	<b>3.54</b>	<b>1.09</b>	<b>7.796</b>	<b>0.00*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) แตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านบริการรถไฟ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านบริการรถไฟแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยมีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านบริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ แตกต่างกัน จึงตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี ดังตารางที่

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่  
(n = 384)

อายุ	การบริการรถไฟ $\bar{X}$	20 - 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		4.12	3.81	3.62	3.27
20-30 ปี	4.12	-	0.31* (0.00)	0.19* (0.00)	0.35* (0.00)
31-40 ปี	3.81	-	-	0.19 (0.08)	0.54* (0.05)
41-50 ปี	3.62	-	-	-	0.35 (0.06)
มากกว่า 50 ปี	3.27	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 20–30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟมากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี 41–50 ปี และ มากกว่า 50 ปี

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟมากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่  
(n = 384)

อายุ	ด้านการปฏิบัติการ ของพนักงาน $\bar{X}$	20 - 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		4.26	3.95	3.66	3.70
20-30 ปี	4.26	-	0.31* (0.00)	0.60* (0.00)	0.56* (0.01)
31-40 ปี	3.95	-	-	0.29* (0.00)	0.25 (0.26)
41-50 ปี	3.66	-	-	-	0.04 (0.84)
มากกว่า 50 ปี	3.70	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 20–30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี 41–50 ปี และ มากกว่า 50 ปี

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

ด้านความปลอดภัย	X	20 - 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		4.12	3.96	3.73	3.48
20-30 ปี	4.12	-	0.16* (0.05)	0.39* (0.00)	0.64* (0.00)
31-40 ปี	3.96	-	-	0.23* (0.03)	0.48* (0.02)
41-50 ปี	3.73	-	-	-	0.25 (0.27)
มากกว่า 50 ปี	3.48	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 20–30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี 41–50 ปี และ มากกว่า 50 ปี

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุ 41–50 ปี และมากกว่า 50 ปี



ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ  
จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

อายุ	ความเหมาะสม ในการจัดตาราง เวลาเดินรถ $\bar{X}$	20 - 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		4.18	3.87	3.73	3.65
20-30 ปี	4.18	-	0.31* (0.00)	0.45* (0.00)	0.53* (0.02)
31-40 ปี	3.87	-	-	0.14 (0.20)	0.22 (0.32)
41-50 ปี	3.73	-	-	-	0.08 (0.74)
มากกว่า 50 ปี	3.65	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 20–30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี 41–50 ปี และ มากกว่า 50 ปี

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

อายุ	สิ่งอำนวยความสะดวก	20 - 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	$\bar{X}$	3.27	4.04	3.88	3.68
20-30 ปี	3.27	-	-0.77* (0.00)	0.61* (0.00)	0.41* (0.00)
31-40 ปี	4.04	-	-	0.16 (0.06)	0.36* (0.00)
41-50 ปี	3.88	-	-	-	0.20 (0.06)
มากกว่า 50 ปี	3.68	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี และ มากกว่า 50 ปี

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก  
ของสถานีกรุงเทพฯ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

โครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก ของสถานี กรุงเทพฯ	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		4.08	3.81	3.61	3.92
อายุ					
20-30 ปี	4.08		0.27* (0.00)	0.47* (0.00)	0.16 (0.43)
31-40 ปี	3.81		-	0.20* (0.05)	0.11 (0.60)
41-50 ปี	3.61		-	-	0.31 (0.15)
มากกว่า 50 ปี	3.92		-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 41-50 ปี

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพ ฯ มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุ มากกว่า 41-50 ปี

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		F	Sig
	(n = 234)		(n = 129)		(n = 21)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านบริการรถไฟ	3.46	0.69	3.68	0.86	3.98	0.69	7.322	0.00*
ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน	4.06	0.75	3.84	0.84	4.17	0.85	3.650	0.02*
ด้านความปลอดภัย	4.01	0.63	3.85	0.90	4.00	0.79	1.829	0.16
ด้านความเหมาะสมในการจัด ตารางเวลาเดินรถ	4.03	0.74	3.73	0.86	4.14	0.85	6.885	0.00*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	0.73	3.80	0.78	4.02	0.77	1.380	0.25
ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก ของสถานีกรุงเทพฯ	3.90	0.70	3.81	0.78	3.93	0.80	0.579	0.56
รวม	3.98	0.63	3.79	0.78	3.98	0.74	3.367	0.03*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) แตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านบริการรถไฟ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) ด้านบริการรถไฟแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

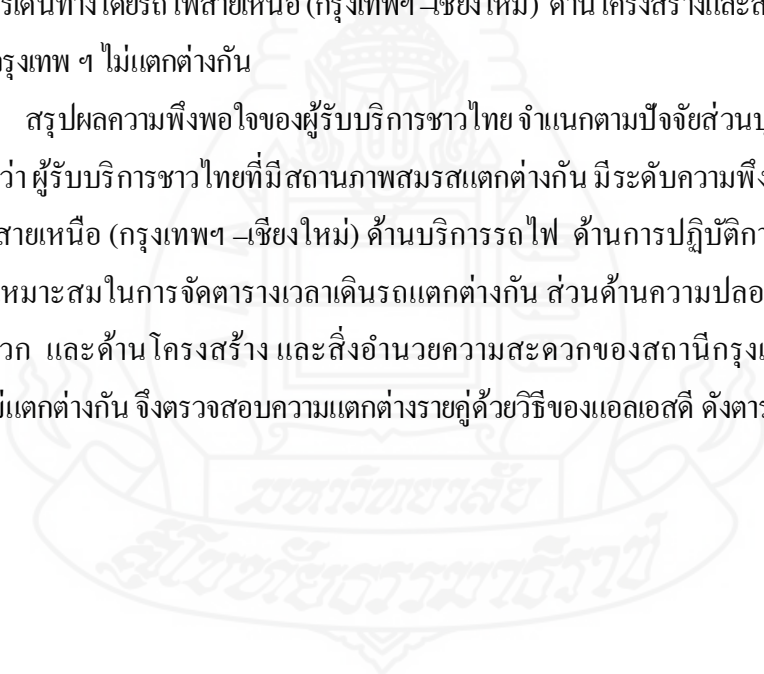
3) ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig เท่ากับ 0.16 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

4) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Sig เท่ากับ 0.25 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

6) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ มีค่า Sig เท่ากับ 0.56 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านบริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน และด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทางแตกต่างกัน ส่วนด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน โครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จึงตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี ดังตารางที่ 4.34 – 4.36



ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อบริการรถไฟ จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

สถานภาพ	การบริการรถไฟ $\bar{X}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
		3.68	3.98	3.46
โสด	3.68	-	0.30* (0.00)	0.22* (0.05)
สมรส	3.98	-	-	0.52* (0.00)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.46	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟ จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟ มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟ มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

สถานภาพ	การปฏิบัติงาน ของพนักงาน $\bar{X}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
		3.84	4.06	4.17
โสด	3.84	-	-0.22* (0.01)	-0.33 (0.55)
สมรส	4.06	-	-	-0.11 (0.08)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.17	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

สถานภาพ	ความเหมาะสม ในการจัดตาราง เวลาเดินทาง $\bar{X}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
		4.03	3.73	4.14
โสด	4.03	-	0.30* (0.00)	0.11 (0.56)
สมรส	3.73	-	-	-0.41* (0.02)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.14	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรส

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ	นักศึกษา (n = 40)		ธุรกิจ ส่วนตัว (n = 59)		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (n = 49)		รับจ้าง (n = 186)		อื่น ๆ (n = 50)		F	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านบริการรถไฟ	3.87	0.65	3.76	0.62	3.96	0.65	3.77	0.86	4.21	0.59	3.836	0.00*
ด้านการปฏิบัติการ ของพนักงาน	4.14	0.74	4.09	0.70	3.93	0.49	3.84	0.90	4.41	0.53	6.048	0.00*
ด้านความปลอดภัย	3.86	0.69	3.82	0.50	4.12	0.45	3.88	0.89	4.28	0.52	4.141	0.00*
ด้านความเหมาะสม ในการจัดตารางเวลา เดินรถ	4.00	0.75	3.90	0.72	3.85	0.52	3.89	0.89	4.19	0.78	1.565	0.18
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.74	3.73	0.50	3.95	0.59	3.78	0.87	4.18	0.54	4.505	0.00*
ด้านโครงสร้างและ สิ่งอำนวยความสะดวก ของสถานี กรุงเทพฯ	4.07	0.71	3.59	0.51	3.95	0.56	3.82	0.81	4.16	0.72	5.275	0.00*
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.65</b>	<b>3.81</b>	<b>0.50</b>	<b>3.96</b>	<b>0.44</b>	<b>3.83</b>	<b>0.82</b>	<b>4.22</b>	<b>0.54</b>	<b>3.829</b>	<b>0.00*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 แสดงผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) แตกต่างกันได้ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านบริการรถไฟ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านบริการรถไฟแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดย



รถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ มีค่า Sig เท่ากับ 0.18 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ –เชียงใหม่) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ไม่แตกต่างกัน

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ –เชียงใหม่) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ –เชียงใหม่) ด้าน โครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านบริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัยและด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกและด้าน โครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ แตกต่างกัน ส่วนด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จึงตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี ดังตารางที่ 4.38 – 4.42

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้าจำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ เป็นรายคู่

(n = 384)

ด้านบริการ รถไฟฟ้า	$\bar{X}$	นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	อื่น ๆ
		อาชีพ	3.87	3.76	3.96	3.77
นักศึกษา	3.87	-	0.11 (0.48)	-0.09 (0.55)	0.10 (0.42)	-0.34* (0.03)
ธุรกิจส่วนตัว	3.76	-	-	0.20 (0.16)	-0.01 (0.99)	-0.45* (0.00)
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.96	-	-	-	0.19 (0.10)	-0.25 (0.11)
รับจ้าง	3.77	-	-	-	-	-0.44* (0.00)
อื่น ๆ	4.21	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้าจำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า มากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพนักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

ด้านปฏิบัติการ ของพนักงาน	$\bar{X}$	นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	อื่น ๆ
		อาชีพ	4.14	4.09	3.93	3.84
นักศึกษา	4.14	-	0.05 (0.77)	0.21 (0.20)	0.30* (0.02)	- 0.27 (0.10)
ธุรกิจส่วนตัว	4.09	-	-	- 0.16 (0.27)	0.25* (0.03)	- 0.32* (0.03)
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.93	-	-	-	0.09 (0.48)	- 0.48* (0.00)
รับจ้าง	3.84	-	-	-	-	- 0.57* (0.00)
อื่น ๆ	4.41	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพนักศึกษา และธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพรับจ้าง

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพอื่น มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ เป็นรายคู่

(n = 384)

อาชีพ	ด้านความปลอดภัย $\bar{X}$	นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	อื่น ๆ
		3.86	3.82	4.12	3.88	4.28
นักศึกษา	3.86		0.04 (0.78)	- 0.26 (0.09)	- 0.02 (0.87)	- 0.42* (0.00)
ธุรกิจส่วนตัว	3.82		-	- 0.30* (0.03)	- 0.06 (0.57)	- 0.46* (0.00)
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	4.12		-	-	0.24* (0.04)	- 0.16 (0.30)
รับจ้าง	3.88		-	-	-	-0.40* (0.00)
อื่น ๆ	4.28		-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพอื่น มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีนักศึกษา อาชีพธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ เป็นรายคู่

(n = 384)

อาชีพ	สิ่งอำนวยความสะดวก	นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	อื่น ๆ
	$\bar{X}$	4.12	3.73	3.95	3.78	4.18
นักศึกษา	4.12		0.39* (0.00)	0.17 (0.16)	0.34* (0.00)	0.06 (0.72)
ธุรกิจส่วนตัว	3.73		-	-0.22 (0.11)	0.05 (0.65)	0.45* (0.00)
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.95		-	-	0.17 (0.13)	-0.23 (0.27)
รับจ้าง	3.78		-	-	-	0.40* (0.00)
อื่น ๆ	4.18		-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพอื่น มีระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานี่  
กรุงเทพ จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

อาชีพ	โครงสร้างและสิ่ง อำนวยความสะดวก ของสถานี่ กรุงเทพ	$\bar{X}$	นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	อื่น ๆ
			4.07	3.59	3.95	3.82	4.16
นักศึกษา	4.07			0.48* (0.00)	0.12 (0.44)	0.25* (0.05)	- 0.09 (0.56)
ธุรกิจส่วนตัว	3.59			-	- 0.36* (0.01)	- 0.13* (0.03)	-0.57* (0.00)
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.95			-	-	0.13 (0.27)	- 0.21 (0.15)
รับจ้าง	3.82			-	-	-	- 0.34* (0.00)
อื่น ๆ	4.16			-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานี่ กรุงเทพ จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานี่กรุงเทพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานี่กรุงเทพ สะดวก มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานี่กรุงเทพ น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง และอื่น ๆ

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพอื่น มีระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานี่กรุงเทพ มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยสารรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

(n = 384)

ความพึงพอใจ	น้อยกว่า มัธยมปลาย (n = 12)		มัธยมปลาย (n = 159)		ปริญญาตรี (n = 174)		มากกว่า ปริญญาตรี (n = 42)		F	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
	ด้านบริการรถไฟฟ้า	3.68	0.76	3.75	0.91	3.90	0.61	4.11		
ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน	3.75	0.86	3.87	0.95	4.08	0.67	4.16	0.52	2.891	0.03*
ด้านความปลอดภัย	3.75	0.86	3.91	0.94	3.98	0.55	4.03	0.57	0.705	0.55
ด้านความเหมาะสมในการจัด ตารางเวลาเดินทาง	3.75	0.86	3.86	0.85	4.01	0.74	3.97	0.86	1.115	0.34
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	0.78	3.82	0.91	3.91	0.63	4.01	0.49	1.081	0.35
ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก ของสถานีกรุงเทพฯ	3.75	0.86	3.90	0.85	3.85	0.62	3.89	0.70	0.284	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.83</b>	<b>3.85</b>	<b>0.86</b>	<b>3.95</b>	<b>0.53</b>	<b>4.03</b>	<b>0.56</b>	<b>1.257</b>	<b>0.28</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 แสดงผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยสารรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) แตกต่างกันได้ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านบริการรถไฟฟ้า มีค่า Sig เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยสารรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านบริการรถไฟฟ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยสารรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

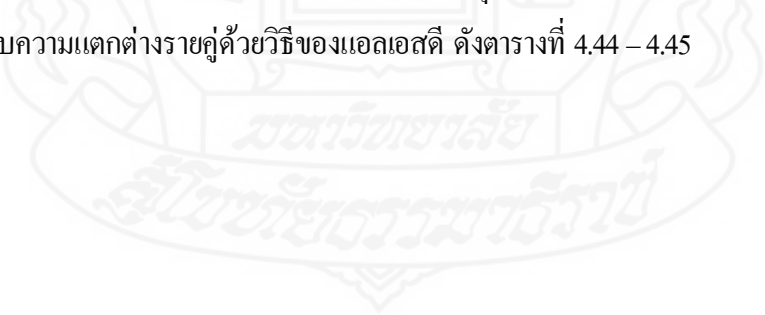
3) ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig เท่ากับ 0.55 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

4) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ มีค่า Sig เท่ากับ 0.34 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ไม่แตกต่างกัน

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Sig เท่ากับ 0.35 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

6) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ มีค่า Sig เท่ากับ 0.83 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านบริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน แตกต่างกัน ส่วนด้านความปลอดภัย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จึงตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี ดังตารางที่ 4.44 – 4.45





ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานี  
กรุงเทพ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

ระดับการศึกษา	ด้านบริการรถไฟ		น้อยกว่ามัธยมปลาย	มัธยมปลาย	ปริญญาตรี	มากกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$					
		3.68		3.75	3.90	4.11
น้อยกว่ามัธยมปลาย	3.68			- 0.07 (0.76)	- 0.22 (0.32)	- 0.43 (0.08)
มัธยมปลาย	3.75			-	0.15 (0.06)	0.36* (0.00)
ปริญญาตรี	3.90			-	-	0.21 (0.10)
มากกว่าปริญญาตรี	4.11			-	-	-

จากตารางที่ 4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟ มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

ระดับการศึกษา	การปฏิบัติการ ของพนักงาน $\bar{X}$	น้อยกว่ามัธมปลาย	มัธมปลาย	ปริญญาตรี	มากกว่า ปริญญาตรี
		3.75	3.87	4.08	4.16
น้อยกว่ามัธมปลาย	3.75		- 0.12 (0.59)	- 0.33 (0.15)	- 0.41 (0.11)
มัธมปลาย	3.87		-	- 0.21* (0.01)	- 0.29* (0.03)
ปริญญาตรี	4.08		-	-	- 0.08 (0.56)
มากกว่าปริญญาตรี	4.16				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีการศึกษามากกว่าระดับมัธมปลาย มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมากกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ

(n = 384)

ความพึงพอใจ	ไม่เกิน 10,000 บาท (n = 19)		10,001- 20,000บาท (n = 173)		20,001- 30,000 บาท (n = 79)		มากกว่า 30,000 บาท (n = 105)		F	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
	ด้านบริการรถไฟ	3.76	0.62	3.93	0.84	4.12	0.56	3.58		
ด้านการปฏิบัติการ ของพนักงาน	3.75	0.67	4.10	0.82	4.31	0.54	3.65	0.72	12.683	0.00*
ด้านความปลอดภัย	3.61	0.78	4.06	0.85	4.22	0.43	3.66	0.63	11.206	0.00*
ด้านความเหมาะสม ในการจัดตารางเวลา เดินรถ	3.83	0.59	4.03	0.82	4.25	0.66	3.57	0.74	13.899	0.00*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	0.77	3.96	0.81	4.22	0.57	3.48	0.53	16.311	0.00*
ด้านโครงสร้างและ สิ่งอำนวยความสะดวก ของสถานี กรุงเทพฯ	3.98	0.66	4.03	0.78	4.30	0.55	3.44	0.58	18.448	0.00*
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.67</b>	<b>4.02</b>	<b>0.77</b>	<b>4.20</b>	<b>0.40</b>	<b>3.56</b>	<b>0.56</b>	<b>15.744</b>	<b>0.00*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 แสดงผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) แตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านบริการรถไฟ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) ด้านบริการรถไฟแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยสารรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยสารรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยสารรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยสารรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยสารรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยสารรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านบริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้วยวิธีของแอลเอสดี ดังตารางที่ 4.47 – 4.52

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

การบริการรถไฟฟ้า	$\bar{X}$	ไม่เกิน	10,001-20,000	20,001-30,000	มากกว่า
		10,000			30,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		3.76	3.93	4.12	3.58
ไม่เกิน 10,000	3.76	-	- 0.17* (0.00)	- 0.36* (0.00)	0.18* (0.00)
10,001 - 20,000	3.93		-	- 0.19 (0.65)	3.35 (0.56)
20,001 - 30,000	4.12		-	-	0.54 (0.06)
มากกว่า 30,000	3.58				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า จำแนกตามรายได้ของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

การปฏิบัติการ ของพนักงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	มากกว่า 30,000 บาท
		4.10	4.31	3.65	3.75
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		4.10	4.31	3.65	3.75
ไม่เกิน 10,000	4.10		- 0.21 (0.66)	0.45 (0.52)	0.35* (0.01)
10,001 - 20,000	4.31		-	0.66 (0.06)	0.56* (0.00)
20,001 - 30,000	3.65		-	-	- 0.10* (0.00)
มากกว่า 30,000	3.75		-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน จำแนกตามรายได้ของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001 - 20,000 บาท

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

ความปลอดภัย	$\bar{X}$	ไม่เกิน	10,001-20,000	20,001-30,000	มากกว่า
		10,000			30,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		3.61	4.06	4.22	3.66
ไม่เกิน 10,000	3.61	-	- 0.45* (0.00)	- 0.61* (0.00)	-0.05 (0.07)
10,001 - 20,000	4.06		-	- 0.16* (0.03)	0.40* (0.04)
20,001 - 30,000	4.22		-	-	0.56* (0.00)
มากกว่า 30,000	3.66		-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยจำแนกตามรายได้ของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยน้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยน้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการเป็นรายกลุ่ม

(n = 384)

ความเหมาะสมในการ จัดตารางเวลาเดินรถ	$\bar{X}$	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		ไม่เกิน 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	มากกว่า 30,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		3.83	4.03	4.25	3.57
ไม่เกิน 10,000	3.83		- 0.02* (0.00)	- 0.42* (0.00)	0.26* (0.03)
10,001 - 20,000	4.03		-	- 0.22 (0.93)	0.46* (0.00)
20,001 - 30,000	4.25		-	-	0.68* (0.00)
มากกว่า 30,000	3.57		-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ จำแนกตามรายได้ของผู้รับบริการเป็นรายกลุ่ม พบว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท



ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	ไม่เกิน	10,001-20,000	20,001-30,000	มากกว่า
		10,000			30,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		3.88	3.96	4.22	3.48
ไม่เกิน 10,000	3.88	-	- 0.08 (0.65)	- 0.34* (0.00)	0.40* (0.00)
10,001 - 20,000	3.96		-	- 0.26 (0.06)	0.48* (0.00)
20,001 - 30,000	4.22			-	0.74* (0.00)
มากกว่า 30,000	3.48				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ จำแนกตามรายได้ของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท

ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของ  
 สถานีกรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการเป็นรายคู่

(n = 384)

โครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก ของสถานีกรุงเทพฯ	$\bar{X}$	ไม่เกิน	10,001-	20,001-	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	30,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		3.98	4.03	4.30	3.44
ไม่เกิน 10,000	3.98	-	- 0.05* (0.00)	- 0.32* (0.00)	0.54 (0.36)
10,001 - 20,000	4.03		-	- 0.27 (0.18)	0.59* (0.00)
20,001 - 30,000	4.30		-	-	0.86* (0.00)
มากกว่า 30,000	3.44		-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้ของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท

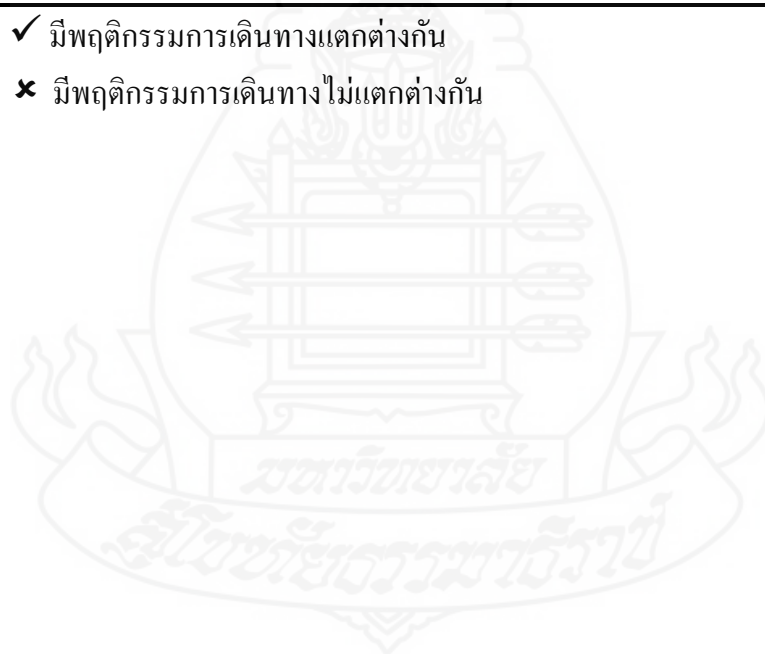
ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท

ตารางที่ 4.53 สรุปผลการทดสอบค่าสถิติการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับพฤติกรรมในการเดินทางโดยสารรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่ในการเดินทาง	เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	แหล่งข้อมูลที่จูงใจอยากให้บริการ	การกลับมาใช้บริการ	ปัจจัยที่อยากทำให้กลับมาใช้บริการ
ผู้รับบริการชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมในการเดินทางโดยสารรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน					
เพศ	✓	✓	✗	✓	✗
อายุ	✗	✓	✗	✗	✓
สถานภาพสมรส	✗	✓	✗	✓	✗
อาชีพ	✓	✗	✗	✓	✓
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: ✓ มีพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกัน

✗ มีพฤติกรรมการเดินทางไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.54 สรุปผลการทดสอบค่าสถิติการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ  
กับระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้าน บริการ รถไฟ	ด้านการ ปฏิบัติการ ของ พนักงาน	ด้าน ความ ปลอดภัย	ด้านความ เหมาะสม ในการจัด ตารางเวลา เดินรถ	ด้าน โครงสร้าง และสิ่ง อำนวยความสะดวกของ สถานี กรุงเทพฯ		รวม
					ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	
ผู้รับบริการชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้า สายเหนือ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน							
เพศ	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓
อายุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สถานภาพสมรส	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓
อาชีพ	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
ระดับการศึกษา	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: ✓ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

✗ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ - เชียงใหม่) 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ - เชียงใหม่) 3) เปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำนวน 384 คน ด้วยการคำนวณด้วยสูตรของคอกแรน ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง และทำการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-Square) ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) หากพบความแตกต่าง จึงทดสอบแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี (Least Significant Difference) สามารถสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

##### 1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้รับบริการชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพรับจ้าง จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท

## 1.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)

ผู้รับบริการชาวไทยมีพฤติกรรมต่อการรับบริการรถไฟสายเหนือ(กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ส่วนใหญ่เดินทางโดยรับรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) เพียง 1 ครั้ง เหตุผลที่เลือกรับบริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) คือ ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลา มีแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้ผู้รับบริการอยากใช้บริการรถไฟ คือ ทางอินเทอร์เน็ต คาดว่าจะกลับมาใช้บริการอีก และปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการ คือ ความปลอดภัยที่ผู้ให้บริการได้รับ

## 1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)

ผู้รับบริการชาวไทยมีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ และด้านบริการรถไฟ

## 1.4 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่)

### 1.4.1 ผู้รับบริการชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมในการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ(กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน

#### 1) เพศ

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ในการเดินทาง มีสาเหตุในการเลือกใช้บริการ และการกลับมาใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 2) อายุ

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีสาเหตุในการเลือกใช้บริการ และปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ รถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) *สถานภาพสมรส*

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีสาเหตุในการเลือกใช้บริการ และการกลับมาใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) *อาชีพ*

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพต่างกันมีความถี่ในการเดินทาง การกลับมาใช้บริการ และปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) *ระดับการศึกษา*

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความถี่ในการเดินทาง สาเหตุในการเลือกใช้บริการ แหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการ การกลับมาใช้บริการ และปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) *รายได้เฉลี่ยต่อเดือน*

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความถี่ในการเดินทาง สาเหตุในการเลือกใช้บริการ แหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการ การกลับมาใช้บริการ และปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**1.5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ**

**1.5.1 ผู้รับบริการชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน**

1) *เพศ*

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) *อายุ*

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านบริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง ด้านความสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3) สถานภาพสมรส

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านบริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน และด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 4) อาชีพ

ผู้รับบริการชาวไทยที่อาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านบริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 5) ระดับการศึกษา

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ บริการรถไฟ และด้านการปฏิบัติการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ บริการรถไฟ ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินทาง ด้านความสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน โครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2. อภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่พบจากการศึกษา “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่)” ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปราย เพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริง โดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนได้ ดังนี้



## 2.1 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่)

### จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การเปรียบเทียบผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) แตกต่างกัน สามารถอธิบายเป็นรายปัจจัย ได้ดังนี้

#### 2.1.1 ปัจจัยด้านเพศ

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการชาวไทยเพศหญิงมีพฤติกรรมการเดินทางด้านความถี่ในการเดินทาง มีสาเหตุในการเลือกใช้บริการ มีแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการ และการกลับมาใช้บริการมากกว่า เพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา สมประชา (2561) ศึกษาเรื่องการให้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย: ศึกษากรณีเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ–หัวหิน) พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย เส้นทางสายใต้ มีสาเหตุในการเลือกใช้บริการ มีแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการ และการกลับมาใช้บริการมากกว่าเพศชาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี วรสิทธิ์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ มีสาเหตุในการเลือกใช้บริการ มีแหล่งข้อมูลที่ให้บริการและการกลับมาใช้บริการมากกว่าเพศชาย

#### 2.1.2 ปัจจัยด้านอายุ

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ–เชียงใหม่) แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเดินทาง ด้านสาเหตุในการเลือกใช้บริการ และมีปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงยศ ปรุงเรณู (2559) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพงที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการ อยากกลับมาใช้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัปสร เลหาจรรักษ์ (2557) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการ ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการ และการอยากกลับมาใช้บริการแตกต่างกัน

### 2.1.3 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเดินทางด้านสาเหตุในการเลือกใช้บริการ และการกลับมาใช้บริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพล นิ่มนวล (2554) การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และการกลับมาใช้บริการ แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัปสร เลหาจรรุภัทร์ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และมีการกลับมาใช้บริการแตกต่างกัน

### 2.1.4 ปัจจัยด้านอาชีพ

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเดินทาง ด้านความถี่ในการเดินทาง การกลับมาใช้บริการ และเหตุผลในการกลับมาใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทรงยศ ปรงเรณู (2559) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของสถานีรถไฟหัวลำโพงที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความถี่ในการใช้บริการ การกลับมาใช้บริการ และเหตุผลในการกลับมาใช้บริการ แตกต่างกัน และสอดคล้องกับทรงยศ ปรงเรณู (2559) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของสถานีรถไฟหัวลำโพงที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความถี่ในการใช้บริการ การกลับมาใช้บริการ และเหตุผลในการกลับมาใช้บริการแตกต่างกัน

### 2.1.5 ปัจจัยระดับการศึกษา

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการเดินทาง ด้านความถี่ในการเดินทาง มีสาเหตุในการเลือกใช้บริการ มีแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการ ได้แก่ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การกลับมาใช้บริการ เหตุผลในการกลับมาใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี วรสิทธิ์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา

แตกต่างกัน มีความถี่ในการเดินทาง มีการเลือกใช้บริการ และมีแหล่งสื่อที่ทำให้อยากใช้บริการ ได้แก่ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การกลับมาใช้บริการ แตกต่างกัน

### 2.1.6 ปัจจัยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อเดือน

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายเฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเดินทาง โดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านความถี่ในการเดินทาง มีสาเหตุในการเลือกใช้บริการ มีแหล่งข้อมูลที่จูงใจให้อยากใช้บริการ คือ อินเทอร์เน็ต สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และเพื่อน ครอบครัว ญาติ มีปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการ และการกลับมาใช้บริการ มีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา สมประชา (2561) ศึกษาเรื่องการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย: ศึกษากรณีเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความถี่ในการเดินทาง การเลือกใช้บริการ มีแหล่งข้อมูลการบริการ จากรายการ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากเพื่อน หรือครอบครัว การกลับมาใช้บริการ และ มีสาเหตุในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน

## 2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การเปรียบเทียบผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกัน สามารถอธิบายเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

### 2.2.1 ปัจจัยด้านเพศ

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีเพศที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ผู้รับบริการชาวไทยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ ๑ มากกว่าเพศชาย ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของชัชฎาภรณ์ ชงชาย (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพง โดยผู้ให้บริการเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวก และด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร และการให้บริการของสถานีรถไฟหัวลำโพงมากกว่าเพศชายและสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพล นิมนวล (2554) การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ พบว่า เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟสายมหาชัย วงเวียนใหญ่) ด้านการบริการ

ของพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานีรถไฟฟ้าสายมหาชัย วงเวียนใหญ่ มากกว่าเพศชาย

### 2.2.2 ปัจจัยด้านอายุ

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทาง โดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า การปฏิบัติงานของพนักงาน ความปลอดภัย ความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ สิ่งอำนวยความสะดวก และ โครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ ฯ มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี 41-50 ปี และ มากกว่า 50 ปี ส่วนผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า การปฏิบัติงานของพนักงาน ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของสมคิด พันธุ์โชติ (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงาน ความปลอดภัย ความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ สิ่งอำนวยความสะดวก การบริหารจัดการโดยรวมและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง ฯ มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี 41-50 ปี และ มากกว่า 50 ปี ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า การปฏิบัติงานของพนักงาน ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัปสร เลหาจากรุภัทร์ (2557) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี 41-50 ปี และมีระดับความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้า BTS ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงาน ความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ สิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถไฟฟ้า BTS ด้านความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ ฯ มากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี

### 2.2.3 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า การจัดตารางเวลาเดินรถ มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง/

แยกกันอยู่ ส่วนผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้ามากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับทรงยศ ประทุม (2559) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพงที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน โดยผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า การจัดตารางเวลาเดินรถ มากกว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า มากกว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ และสอดคล้องกับยูวดี วรสิทธิ์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด ส่วนผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส

#### 2.2.4 ปัจจัยด้านอาชีพ

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0. สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า การปฏิบัติการของพนักงาน ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ มากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพนักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง ส่วนผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพนักศึกษา และธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีอาชีพรับจ้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา สมประชา (2561) ศึกษาเรื่องการให้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย: ศึกษากรณีเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักศึกษา และธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน รถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย มากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง

#### 2.2.5 ปัจจัยด้านระดับการศึกษา

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ผู้รับบริการชาวไทยที่มีการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจ

การบริการรถไฟฟ้า มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย และผู้รับบริการชาวไทยที่มีการศึกษามากกว่าระดับมัธยมปลาย มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงาน มากกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมากกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับพรหมศิริ ปานเจริญ (2561) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS. ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้บริการที่มีการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า BTS มากกว่าผู้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย และผู้บริการรถไฟฟ้า BTS ที่มีการศึกษามากกว่าระดับมัธยมปลาย มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงานรถไฟฟ้า BTS มากกว่าผู้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมากกว่าปริญญาตรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมคิด พันธุ์โชติ (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง พบว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง มากกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย และผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง ที่มีการศึกษามากกว่าระดับมัธยมปลาย มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการของพนักงานของสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง มากกว่าผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมากกว่าปริญญาตรี

### 2.2.6 ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ ดังนี้ ผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการรถไฟฟ้า ความปลอดภัย ความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ โครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ส่วนผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย ความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ และโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชฎาภรณ์ ชงชาย (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความปลอดภัย ความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ สภาพทั่วไปของการโดยสาร และการบริการของสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง น้อยกว่าผู้รับบริการชาวไทยที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ส่วนผู้บริการที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย ความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ และสภาพทั่วไปของการโดยสารและการบริการของสถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง น้อยกว่าผู้บริการที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพล นิ่มนวน (2554) การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายมหาชัย – วงเวียนใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ไม่เกิน มากกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัย ความเหมาะสมในการจัดตารางเดินรถ สิ่งอำนวยความสะดวก และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานี น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

##### 3.1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยในสาย ต่าง ๆ

จากผลการศึกษารับบริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ – เชียงใหม่) พบว่า มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

##### 1) ปัจจัยด้านบริการรถไฟฟ้า

(1) ควรพัฒนาการจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารตามสถานี ต่าง ๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น เช่น ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ประจำจุดสำคัญ ๆ ต่าง เพื่อจัดระเบียบการขึ้นลงของผู้โดยสาร เป็นต้น

(2) ควรเพิ่มช่องทางการซื้อและคืนตั๋วให้มากขึ้น เช่น การจอง และคืนตั๋ว ผ่านระบบออนไลน์ หรือการติดตั้งตู้จองและคืนตั๋ว เป็นต้น

##### 2) ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน

(2) ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนที่เพียงพอเพื่อคอยตอบคำถาม แก้ไขปัญหา และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร เพื่อให้เกิดความสะดวกเร็วในการเดินทาง เป็นต้น

##### 3) ด้านความปลอดภัย

(1) ควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้โดยสาร โดยการตรวจตราอุปกรณ์ เครื่องใช้ ต่าง ๆ ของผู้โดยสารภายในสถานีรถไฟฟ้า เช่น แก้วที่นั่งของผู้โดยสาร ราวยึดพนักพิงของผู้โดยสาร เป็นต้น

(2) ควรมีระบบดูแลรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยอย่างเพียงพอ และทั่วถึง เป็นต้น

##### 4) ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ

(1) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟฟ้า โดยการจอดรับ – ส่งผู้โดยสารตรงเวลาตามตารางเวลาเดินรถอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

### 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) ควรจัดให้ห้องน้ำรองรับผู้โดยสารที่มีความสะอาดอย่างเพียงพอ และทั่วถึงภายในตู้โดยสาร เป็นต้น

(2) ควรจัดให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต WIFI และสัญญาณมีความรวดเร็ว เพียงพอ และทั่วถึง เป็นต้น

(3) ควรให้ความสำคัญกับห้องอาหารที่มีความสะอาด และค่าอาหารมีราคาสมเหตุสมผล เป็นต้น

### 6) ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ

(1) ควรปรับปรุงความทันสมัยของสถานีรถไฟ เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร เช่น ระบบสาธารณูปโภคทั่วถึง และครบครัน การตรวจสอบช่องทางเดินรถไฟผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น

(2) ควรให้ความสำคัญกับความสะอาดของสถานีรถไฟ ทุกจุดเพื่อรองรับผู้โดยสารได้อย่างทั่วถึง และเพียงพอ เช่น ร้านค้า ห้องน้ำ ถังขยะ เก้าอี้บนขบวนขบวนรถสำหรับรองรับผู้โดยสาร และควรตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสม เป็นต้น

## 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารังต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการโดยสารรถไฟ โดยอาจทำการศึกษาในเส้นทางอื่น ๆ ด้วย เนื่องจากการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยนั้นแบ่งออกเป็นหลายเส้นทาง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทาง ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

3.2.2 ควรศึกษาในรายละเอียดของส่วนงานหรือแผนกต่าง ๆ ที่ให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้ทราบถึงข้อมูล และรายละเอียดในส่วนงานต่าง ๆ และนำไปพัฒนา ปรับปรุงได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามความต้องการของผู้โดยสารให้มากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

กระทรวงคมนาคม (2 ธันวาคม 2560) การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย. สืบค้นวันที่ 21 ธันวาคม 2562

จาก <http://www.mot.go.th/about.html?id=13>

กรุงเทพธุรกิจมีเดีย จำกัด (16 กุมภาพันธ์ 2560) ภาคท่องเที่ยวปี 59 ดันรายได้ 17% ของจีดีพี

สืบค้นวันที่ 20 ธันวาคม 2562 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/740824>

กรุงเทพธุรกิจมีเดีย จำกัด (10 พฤศจิกายน 2559) การรถไฟฟ้า เปิดจองตั๋วรถโดยสารรุ่นใหม่.

สืบค้นวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2562 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/724576>

จิตติมา วีรภัทรพงศ์ (2546) “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย” (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ฉัตรสุดา แสงประชาทัย. (2562). ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟไทย.

(การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ชัชฎาภรณ์ ธงชาย. (2551). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพง. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ

เชิดชาติ ตะโกจีน (2558) “อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการและภาพลักษณ์ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1” (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ตะวัน สุริยะวัน. (2554). องค์ประกอบของการบริการ. สืบค้นวันที่ 23 มกราคม 2563.

จาก <https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A>

ทรงยศ ประยูร. (2559). ภาพลักษณ์ของสถานีรถไฟหัวลำโพงที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).

มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- นฤชา เขาวนัฒน์. (2549). *ความคิดเห็นด้านการบริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย: กรณีศึกษาเส้นทางสายตะวันออก (กรุงเทพฯ- อยุธยา- อรัญประเทศ)*. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพาวิทยาเขตชลบุรี, ชลบุรี.
- เบญจวรรณพ บรรจบสุข (2543). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือเชียงใหม่*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, กรุงเทพฯ.
- พรหมศิริ ปานเจริญ. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, 4(2), (มีนาคม - พฤศจิกายน).*
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). *การวัดความพึงพอใจ*. สืบค้นวันที่ 26 ธันวาคม 2562. จาก [http://maitree3.blogspot.com/p/blog-page\\_18.html](http://maitree3.blogspot.com/p/blog-page_18.html).
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา. (2543). *ความสำคัญของการบริการ*. สืบค้นวันที่ 26 ธันวาคม 2562. จาก [http://www.ihotelguru.com/index.php?option=com\\_](http://www.ihotelguru.com/index.php?option=com_)
- มาริสา เจริญไพศาลสัตย์. (2553). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์กรุงเทพฯ-เชียงใหม่*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุวดี วรสิทธิ์. (2559). *ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 13(1), (มกราคม - มิถุนายน 2559).*
- รถไฟฟ้าไทยคอคอค. (4 ธันวาคม 2560). *ข้อมูลเส้นทางรถไฟ*. สืบค้นวันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2563 จาก <http://portal.rotfaithai.com/modules>
- วิกิพีเดีย. (2 ธ.ค. 2560). *สถานีรถไฟกรุงเทพ*. สืบค้นวันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2563 จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/>
- สมคิด พันธุ์โชติ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพง*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- สมิต สัมภูกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- ศุภญญา บุญลอย และคณะ. (2561). *พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าไทยขบวนใหม่: สายอุดรธานีและทักษิณารัตน์*. (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- สุรพล นิ่มนวน. (2554). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายท่าซิว-วงเวียนใหญ่*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท) มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกะชัง จังหวัดตราด*. (ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อัจฉรา สมประชา (2561). *การให้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย: ศึกษากรณีเส้นทางสายใต้* (กรุงเทพฯ-หัวหิน). (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ.
- อัปสร เลหาจรรุภัทร์. (2557). *การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- IM2 Market. (2559). *กลยุทธ์การตลาด ปัจจัยสู่ความสำเร็จของนักธุรกิจ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2559. จาก <https://www.im2market.com/2014/10/11/54>.
- Nova Bizz. (2560). *ประเภทของพฤติกรรม*. สืบค้นวันที่ 23 มกราคม 2563, จาก <https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/>
- Tourism of World. (2560). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. สืบค้นวันที่ 23 มกราคม 2563. จาก <https://tourismatbuu.wordpress.com>.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

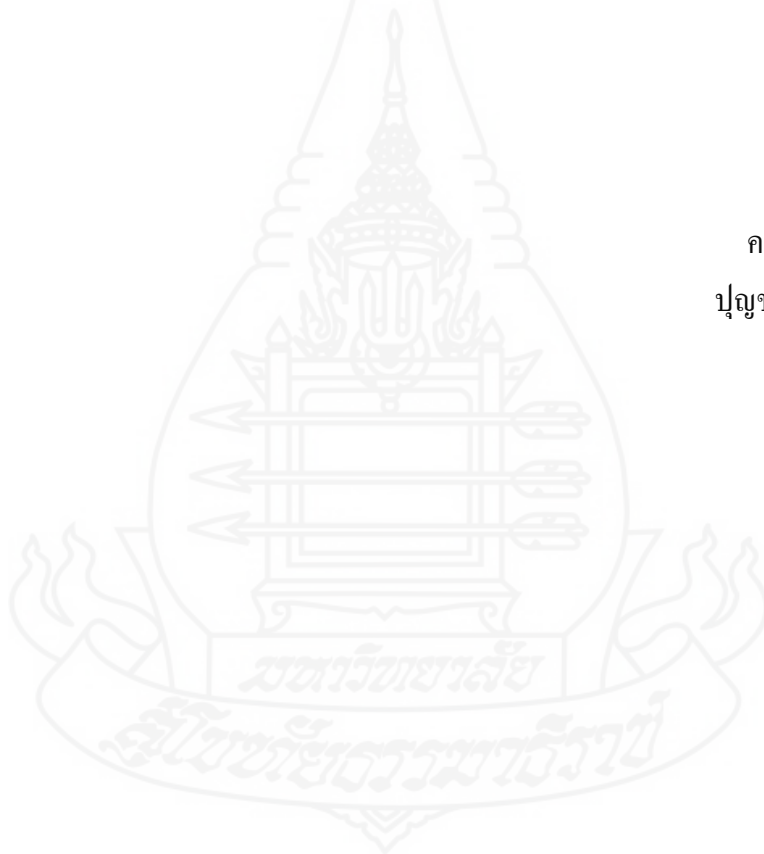


ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

**งานวิจัยเรื่อง** การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทาง  
โดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ - เชียงใหม่)

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการชาวไทย ประกอบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทั้ง 4 ส่วนตามความ  
เป็นจริง ผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ท่านให้จะถูกลบปิดเป็นความลับและจะนำเสนอผล  
การวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาเสียสละในการ  
ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คณะผู้ทำวิจัย  
บุญรัตน์ มีมหาคุณ



### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย  หน้าข้อมูลตรงกับสถานภาพของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

- (1) ชาย                       (2) หญิง

#### 2. อายุ

- 20 - 30 ปี                       (3) 31 - 40 ปี  
 (4) 41 - 50 ปี                       (5) มากกว่า 50 ปี

#### 3. สถานภาพ

- (1) โสด                       (2) สมรส                       (3) หม้าย, หย่าร้าง, แยกกันอยู่

#### 4. อาชีพ

- (1) นักศึกษา                       (2) ธุรกิจส่วนตัว                       (3) ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ  
 (4) รับจ้าง                       (5) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

#### 5. ระดับการศึกษา

- (1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย                       (2) มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 (3) ปริญญาตรี                       (4) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 6. รายได้ต่อเดือน

- (1) ไม่เกิน 10,000 บาท                       (3) 10,001 - 20,000 บาท  
 (4) 20,01 - 30,000บาท                       (5) มากกว่า 30,001 บาท



ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้รับบริการชาวไทยต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่)  
)

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย  หน้าข้อมูลที่ตรงกันลักษณะการใช้บริการของท่านมากที่สุด

1. โดยปกติท่านเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ - เชียงใหม่) บ่อยแค่ไหน
 

<input type="checkbox"/> (1) เคยเดินทาง 1 ครั้ง	<input type="checkbox"/> (2) เคยเดินทาง 2-5 ครั้ง
<input type="checkbox"/> (3) เคยเดินทาง มากกว่า 5 ครั้ง	
  
2. เหตุผลใดที่ท่านจึงเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ - เชียงใหม่)
 

<input type="checkbox"/> (1) ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา	<input type="checkbox"/> (2) ปลอดภัยการเดินทาง
<input type="checkbox"/> (3) การเดินทางมีคุณภาพ	<input type="checkbox"/> (4) สะดวกรวดเร็ว
  
3. แหล่งข้อมูลใดที่สนใจให้ท่านอยากใช้บริการรถไฟฟ้าสายเหนือ (กรุงเทพฯ - เชียงใหม่)
 

<input type="checkbox"/> (1) สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	<input type="checkbox"/> (2) อินเทอร์เน็ต
<input type="checkbox"/> (3) เพื่อน, ครอบครัว,ญาติ	<input type="checkbox"/> (4) ตัวแทนการท่องเที่ยว
<input type="checkbox"/> (5) หนังสือ,นิตยสารการท่องเที่ยว	
  
4. ท่านคิดว่าท่านจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่
 

<input type="checkbox"/> (1) กลับมา (ตอบข้อ 5)	<input type="checkbox"/> (2) ไม่กลับมา
<input type="checkbox"/> (3) ไม่แน่ใจ	
  
5. หากท่านกลับมาอีกครั้ง ปัจจัยใดที่ทำให้ท่านอยากกลับมาใช้บริการ
 

<input type="checkbox"/> (1) การให้บริการของพนักงาน	<input type="checkbox"/> (2) ความสะอาดสบาย
<input type="checkbox"/> (3) ความปลอดภัยที่ผู้ใช้บริการได้รับ	<input type="checkbox"/> (4) การรองรับผู้ใช้บริการ
<input type="checkbox"/> (5) ความคุ้มค่าของราคา	

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยต่อการใช้บริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่)

คำชี้แจง ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่) มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การรับบริการรถไฟสายอุตราวิธิ (กรุงเทพ- เชียงใหม่)	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านบริการรถไฟ</b>					
1. มีความรวดเร็วในการจองตั๋ว-ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่างๆ					
2. มีความสะดวกในการไปซื้อตั๋ว และจองตั๋วที่สถานีรถไฟ					
3. สามารถจองตั๋วโดยสารได้หลายช่องทาง					
4. มีความสะดวกในการขึ้นตั๋วเดินทาง					
<b>ด้านการปฏิบัติการของพนักงาน</b>					
1. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
2. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร					
3. มีความรวดเร็วและเอาใจใส่ผู้โดยสาร					
4. พนักงานสามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถามให้กับผู้โดยสารได้ดี					
5. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม					
<b>ด้านความปลอดภัย</b>					
1. เจ้าหน้าที่ของผู้โดยสารมีความปลอดภัย					
2. สภาพของผู้โดยสารมีความปลอดภัย					
3. มีระบบดูแลรักษาความปลอดภัย เช่น กดล็อกวงจรปิด เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย					

การรับบริการรถไฟฟ้าสายอุตราวิถี (กรุงเทพฯ- เชียงใหม่)	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินรถ</b>					
1. ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ					
2. มีการจัดเวลาเดินรถได้อย่างเหมาะสม					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สภาพแสดงสถานะขบวนรถไฟมีความชัดเจน					
2. ความพอเพียงและความสะอาดของห้องน้ำที่ใช้ในรถไฟ					
3. ระบบสัญญาณขอความช่วยเหลือ(SOS)อยู่ในจุดบริเวณที่สังเกตง่าย					
4. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต WIFI และสัญญาณมีความรวดเร็ว					
5. ห้องอาหารมีความสะอาด และราคาสมเหตุสมผล					
<b>ด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีกรุงเทพฯ</b>					
1. การประกาศขบวนรถไฟเมื่อมาถึงมีความถูกต้อง ชัดเจน					
2. ความทันสมัยของสถานีรถไฟ					
3. ป้ายบอกทาง และป้ายสื่อความหมายภายในสถานีรถไฟมีความชัดเจน					
4. ความปลอดภัยของสถานีรถไฟ					
5. ความสะอาดของสถานีรถไฟ					
6. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีรถไฟ มีความเพียงพอ และเหมาะสม เช่น ร้านค้า ห้องน้ำ ดั่งขยะ					
7. จำนวนที่นั่งพักคอยในสถานีรถไฟ มีความเพียงพอและตั้งอยู่ในจุดที่ เหมาะสม					

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและข้อเสนอความคิดเห็น

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการปรับปรุงของรถไฟฟ้าสายเหนือ  
(กรุงเทพฯ-เชียงใหม่) ว่าท่านอยากให้ปรับปรุงเรื่องใด

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข  
เอกสารรับรอง โครงการวิจัย



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ  
90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110 โทร 034-311-109

#### เอกสารรับรองโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

ชื่อโครงการวิจัย : พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางโดยรถไฟสายเหนือ (กรุงเทพ-เชียงใหม่)

รหัสโครงการวิจัย : SSRPCA-REC 020/2564

ผู้วิจัยหลัก : นางสาวปญฺชรัสมิ มหาคุณ

สังกัดหน่วยงาน : นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิธีทบทวน : แบบเร่งด่วน (Expedited)

รายงานความก้าวหน้า : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์หากดำเนินโครงการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

เอกสารรับรอง : 1. แบบเสนอโครงการวิจัย เวอร์ชัน 1 ฉบับลงวันที่ 2 สิงหาคม 2564  
2. โครงการวิจัยฉบับเต็ม เวอร์ชัน ..... ฉบับลงวันที่ .....  
3. เอกสารชี้แจงอาสาสมัครผู้รับการวิจัย เวอร์ชัน 1 ฉบับลงวันที่ 2 สิงหาคม 2564  
4. หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย เวอร์ชัน 1 ฉบับลงวันที่ 2 สิงหาคม 2564  
5. เครื่องมือเก็บข้อมูล เวอร์ชัน 1 ฉบับลงวันที่ 2 สิงหาคม 2564  
6. ประวัติผู้วิจัย

พ.ต.อ.หญิง

(รศ.สมหวัง โอซารส)

ประธานกรรมการ

วันที่รับรอง : 6 กันยายน 2564

วันหมดอายุ : 6 กันยายน 2565

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวบุญศรี สามี มหาคุณ
วัน เดือน ปีเกิด	8 ธันวาคม 2530
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ทำงาน	โรงแรมปทุมวัน ปริ๊นเซส เลขที่ 444 ถนน พญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัส ๑ 10330
ตำแหน่ง	ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ งานต้อนรับส่วนหน้า

