



## รายงานวิจัย

พฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ  
สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

PASSENGER BEHAVIOR AFFECTING THE SELECTION OF TRAINS  
NAKHONSAWAN RAILWAY STATION NAKHON SAWANPROVINECE

ภัทรพงศ์ เหล่าไฟโรจน์  
ณัชชา ตั้งตรงฤทธิ์

โครงการวิจัยนี้ได้รับสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา  
ปีงบประมาณ 2562

พฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ  
สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

PASSENGER BEHAVIOR AFFECTING THE SELECTION OF TRAINS  
NAKHONSAWAN RAILWAY STATION NAKHON SAWANPROVINECE

ภัทรพงศ์ เหล่าไฟโรจน์  
ณัชชา ตั้งตรงฤทธิ์

โครงการวิจัยนี้ได้รับสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

ปีงบประมาณ 2562

ชื่อวิจัย	พฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
ผู้วิจัย	นายภัทรพงศ์ เหล่าไฟโรมน์ และนายณัชชา ตั้งตรงหาทัย
หน่วยงาน	สาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
ปีการศึกษา	2562

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มแบบสะ稠วาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t – test One-Way Anova

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ พบว่า 1) ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง อายุระหว่าง 18 – 23 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟมากที่สุด โดยภาพรวมพบว่า ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{x}=3.88$ ) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.82$ ) ด้านเวลาที่ใช้ดำเนินการ ( $\bar{x}=3.60$ ) และน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=3.55$ ) 2) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ด้านอาชีพของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการสถานีไฟในด้านลักษณะการเดินทางต่ำสุดคือในการเดินทางโดยรถไฟ ความประทับใจในรถไฟ และจำนวนครั้งในการเดินทางที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ด้านรายได้ แตกต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการสถานีไฟในด้านช่องทางในการซื้อตั๋ว การเดินทางในการจองตั๋ว ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

คำสำคัญ: พฤติกรรม, ผู้โดยสาร, ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์

**Thesis title:** Passenger behavior affecting the selection of trains Nakhonsawan Railway Station Nakhon Sawanprovinece

**Researcher:** Phattarapong Laophairot and Nutcha Tangtrongharutthai

**Division:** Communication Arts, Faculty of Humanities and Social sciences  
Chaopraya University

**Academic years:** 2018

## ABSTRACT

This research has the objective that is;

- 1) For studying the aspect of the demography which will have the effect on the behavior of the person who has used NakhonSawan Train Station.
- 2) For comparing the attitude of the passenger on the use of the train service, NakhonSawan Train Station, NakhonSawan Province.

This research is the quantitative research by surveying the sample which are passengers who have used the service of NakhonSawan Train Station, NakhonSawan Province for 400 persons. This will use the convenient random sampling. The questionnaire is used in gathering the information. Statistics used in the analysis include Percentage, Average, S.D., t-test One-Way Anova. For the research result according to the objective, this is found that;

1) The aspect of the population for the most of respondents of questionnaires which are female who have ages from 18 to 23 years with single status. They study in Bachelor Degree level and have the salary from THB 5,001 to THB 10,000. For the most opinion level in the attitude of the passenger on the selection of using the train service, by the overall picture, this is found that there is the information which is received from the service ( $\bar{x}=3.88$ ). Second, this is rendering the service of the officer ( $\bar{x}=3.82$ ). For the operating time, there is ( $\bar{x}=3.60$ ). And at least, for the facility, there is ( $\bar{x}=3.55$ ).

2) For comparing the attitude of the service user of NakhonSawan Train Station, NakhonSawan Province, this is found that the consumer who has the different age, They will have the opinion in using the service of the time period that will use the service differently with the significance at the level of 0.05. For the career of the

service user of NakhonSawan Train Station, NakhonSawan Province, this is found that the consumers have different career and they have the opinion in using of the train station service in the aspect of walking. for the objective in travelling by train, the impression in the train and the different number of the travelling time with the significance at the level of 0.05. For the different revenue, this will have the opinion in using the service of the train station in the channel of buying the ticket, the travelling in booking the ticket differently with the significance at the level of 0.05.

**Keywords:** The behavior, The passenger, The service user of NakhonSawan Train Station

## กิจกรรมประจำ

รายงานการวิจัยเรื่อง “พัฒนาระบบการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าในประเทศไทย” จังหวัดนครสวรรค์ เป็นโครงการวิจัยที่ได้รับเงินทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยเจ้าพระยาที่ให้โอกาสทางวิชาการแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

ภัทรพงศ์ เหล่าไฟโรมน์

ณัชชา ตั้งตรงฤทธิ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ ภาษาไทย .....	ก
บทคัดย่อ ภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ .....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	2
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
ข้อมูลเกี่ยวกับรถไฟ สถานีรถไฟและสถานีรถไฟนครสรรราช .....	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหัศนศติ .....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	18
แหล่งที่มาข้อมูล .....	18
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง .....	19
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล .....	20
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	22
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	22
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	24
ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่นำไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้.....	24
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟนครสรรราช...27	27

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับหัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้านีรรถไฟ นครสวรรค์ .....	33
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ .....	38
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	42
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	42
ขอบเขตของการศึกษา .....	42
ระเบียบวิธีวิจัย .....	43
สรุปผลการศึกษา .....	43
อภิปรายผลการศึกษา .....	45
ข้อเสนอแนะ .....	45
บทที่ 6 บทสรุปผู้บริหาร .....	48
บรรณานุกรม .....	50
ภาคผนวก .....	52

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลรายได้และผู้โดยสารที่ใช้บริการของสถานีรถไฟฟ้าในนครสวรรค์โดยประมาณใน ปี พ.ศ. 2561 .....	7
ตารางที่ 3.1 การเทียบสัดส่วนผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าในนครสวรรค์จากตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อ 95% ความคลาดเคลื่อน 5% .....	19
ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	24
ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ .....	25
ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ .....	25
ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	26
ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ .....	26
ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	27
ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประเภทของยานพาหนะที่ใช้ เดินทางโดยส่วนใหญ่ .....	28
ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการเดินทาง .....	28
ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง โดยสารทางรถไฟ .....	29
ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลที่เลือกใช้บริการ รถไฟ .....	29
ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความประทับใจในสถานี รถไฟ .....	30
ตารางที่ 4.12 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนครั้งในการเดินทาง โดยสารทางรถไฟ .....	31
ตารางที่ 4.13 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง โดยสารทางรถไฟ .....	31
ตารางที่ 4.14 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการโดยสาร ทางรถไฟ .....	32
ตารางที่ 4.15 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการซื้อตั๋ว .....	32
ตารางที่ 4.16 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจองตั๋วในการเดินทางครั้ง ล่าสุด .....	33

## สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.....	34
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.....	34
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการของสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.....	35
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อข้อมูลที่ได้รับจากสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.....	36
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.....	36
ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบด้านอายุของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.....	37
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบด้านอาชีพของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.....	37
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบด้านรายได้ของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.....	38
ตารางที่ 4.25 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงของสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.....	38
ตารางที่ 4.26 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.....	40
ตารางที่ 4.27 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.....	41

## สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานีรถไฟฟ้าจังหวัดนครสวรรค์ ..... .....	53
ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสถานีรถไฟฟ้าจังหวัดนครสวรรค์ ..... .....	53
ตารางภาคผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อ ระยะเวลาที่ใช้ ดำเนินการของสถานีรถไฟฟ้าจังหวัดนครสวรรค์ ..... .....	54
ตารางภาคผนวกที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อข้อมูล ที่ได้รับ จากการบริการของสถานีรถไฟฟ้าจังหวัดนครสวรรค์ ..... .....	54

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	2
ภาพที่ 1 สถานีรถไฟนครสวรรค์.....	55
ภาพที่ 2 สถานีรถไฟนครสวรรค์.....	55
ภาพที่ 3 ภายในสถานีรถไฟนครสวรรค์.....	56
ภาพที่ 4 ภายในสถานีรถไฟนครสวรรค์.....	56
ภาพที่ 5 ป้ายข้อแนะนำการเดินทางโดยสารทางรถไฟ.....	57
ภาพที่ 6 ป้ายบอกอัตราค่าโดยสารจากสถานีรถไฟนครสวรรค์.....	57
ภาพที่ 7 ชานชาลาสถานีรถไฟนครสวรรค์.....	58
ภาพที่ 8 ชานชาลาสถานีรถไฟนครสวรรค์.....	58
ภาพที่ 9 บรรยากาศที่ชานชาลาสถานีรถไฟนครสวรรค์ ตอนกลางคืน.....	59
ภาพที่ 10 ห้องน้ำของสถานีรถไฟนครสวรรค์ ที่มีการเก็บค่าบริการ.....	59
ภาพที่ 11 ขอบรถไฟ.....	60
ภาพที่ 12 ขอบรถไฟ.....	60
ภาพที่ 13 ขอบรถไฟ ตอนกลางคืน.....	61
ภาพที่ 14 ขอบรถไฟ ตอนกลางคืน.....	61

## บทที่ 1

## ບໍ່ທຳມາ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัลยา

การเดินทางในประเทศไทยต่างก็มีความสะดวกอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางอากาศ และทางน้ำโดยมีพานะให้สำหรับนักเดินทางได้เลือกตามความต้องการซึ่งในปัจจุบันยังคงมีผู้ใช้บริการเลือกเดินทางโดยสารทางรถไฟอยู่จำนวนมากเนื่องจากการเดินทางโดยรถไฟมีความสะดวกสบายต่อการเดินทางซึ่งมีความตรงต่อเวลาในการเดินรถ อัตราค่าบริการไม่สูงเกินไป และรถไฟมีบริการหลายประเภท เช่น รถไฟตู้นอนห้องทานอาหารห้องละหมาดสำหรับชาวมุสลิมห้องสำหรับพระภิกษุสงฆ์ รถไฟตู้ปรับอากาศ ห้องน้ำบนรถไฟ ซึ่งมีอาหาร และของว่างขายตลอดเส้นทางจนกว่าจะถึงสุดสถานี ซึ่งสามารถรับประทานบนรถไฟได้

รถไฟฟ้าเป็นยานพาหนะในการขนส่งผู้โดยสารทางบก เป็นการคมนาคมในยุคพลังไอน้ำยุคแรกๆ และยังมีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม ศิลปกรรม และการคมนาคมขนส่ง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันยังมีผู้โดยสารที่ใช้บริการของรถไฟฟ้าอยู่เป็นจำนวนมากรวมทั้งสถานีรถไฟฟ้า เป็นจุดจอด จุดแวะพัก และจุดเปลี่ยนช่วง สำหรับการเดินรถไฟฟ้ามีการรับส่งผู้โดยสาร และรับส่งสินค้าซึ่งประเภทของสถานีรถไฟฟ้า ได้แก่ สถานีทั่วไป และสถานีชุมทางเป็นสถานีที่ซึ่งมีนายสถานีประจำอยู่ และอนุญาตให้รถไฟฟ้าเดินไปมาตามระเบียบการเดินรถโดยการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยมีสถานีชุมทางทั้งหมด 16 สถานี

สถานีรถไฟนครสรรศ์ ถือเป็นสถานีรถไฟระดับ 1 อยู่ห่างจากสถานีรถไฟกรุงเทพเป็นระยะทาง 245.78 กิโลเมตร ตั้งอยู่ตำบลหนองปลิง อำเภอเมืองนครสรรศ์ จังหวัดนครสรรศ์เดิมมีชื่อว่า สถานีหนองปลิง ต่อมามีการย้ายสถานีรถไฟไปประจำจังหวัดนครสรรศ์ จากสถานีรถไฟปากน้ำโพ มาอยู่ที่สถานีรถไฟหนองปลิง จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นสถานีรถไฟนครสรรศ์

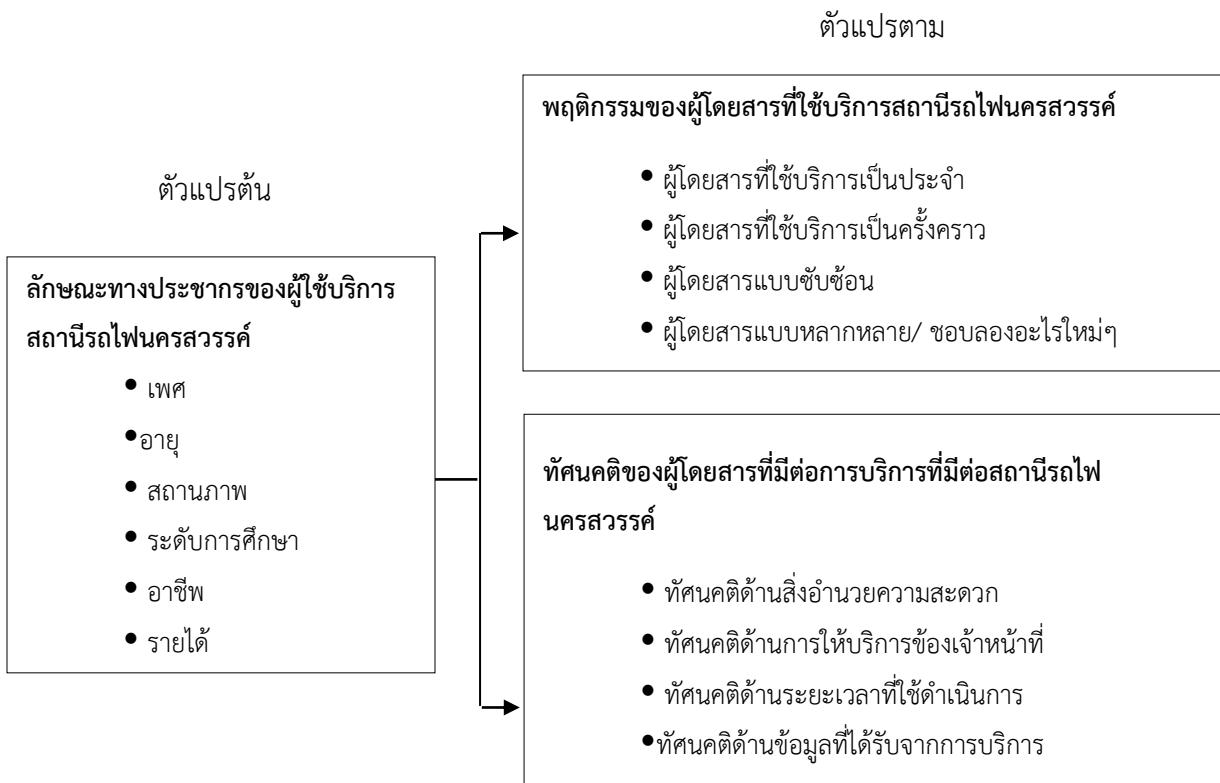
สถานีรถไฟนครสรรค์ เป็นสถานีรถไฟระดับ 1อยู่ห่างจากสถานีรถไฟกรุงเทพเป็นระยะทาง 245.78 กิโลเมตร ตั้งอยู่ตำบลหนองปลิง อำเภอเมืองนครสรรค์ จังหวัดนครสรรค์เดิมสถานีรถไฟนครสรรค์มีชื่อว่าสถานีรถไฟหนองปลิง ต่อมามาได้มีการย้ายสถานีรถไฟประจำจังหวัดนครสรรค์จากสถานีรถไฟปากน้ำโพมาอยู่ที่สถานีรถไฟหนองปลิง จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นสถานีรถไฟนครสรรค์

ทั้งนี้ ผู้โดยสารยังให้ความสำคัญกับการเดินทางโดยรถไฟยังเป็นจำนวนมากผู้วิจัยจึงเลือกเห็นถึงการเดินทางของผู้โดยสารจึงทำให้สนใจที่จะทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

## ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ ตำบลหนองปลิง อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คน

1.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานีรถไฟนครสวรรค์ ตำบลหนองปลิง อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

1.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟสถานีรถไฟนครสวรรค์

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.1 ผู้โดยสาร (Passenger) หมายถึง ผู้ที่เดินทางมาใช้บริการรถไฟที่สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อเดินไปยังทางไปยังจุดหมาย

1.2 การบริการ (Service) หมายถึง การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสถานีรถไฟนครสวรรค์ ที่ให้บริการกับผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารให้เกิดความพึงพอใจ

1.3 สถานีไฟ (Train station) หมายถึง กลุ่มอาคาร ที่ใช้เป็นจุดจอด จุดแลงพักเปลี่ยนขบวนของสถานีรถไฟนครสวรรค์ ซึ่งเป็นสถานีประจำจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งอยู่ที่ ตำบลหนองปลิง อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

1.4 ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจและความรู้สึกของผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟนครสวรรค์ซึ่งทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

1.5 พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางกิริยาท่าทางของผู้โดยสารที่มีการตอบสนองต่อการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.1 ผู้บริหารสถานีรถไฟนำผลการวิจัยไปวางแผนและพัฒนาการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารและพิจารณาการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

## บทที่2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “พัฒนาระบบโดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับรถไฟ สถานีรถไฟและสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพัฒนาระบบโดยสาร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับรถไฟ สถานีรถไฟและสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์

##### 2.1.1 ข้อมูลที่ว่าไปของรถไฟและสถานีรถไฟ

รถไฟเป็นกลุ่มของยานพาหนะที่เคลื่อนที่ไปตามรางเพื่อการขนส่งสินค้าหรือผู้โดยสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แรงส่วนใหญ่มักจะประกอบด้วยราง 2 เส้นขนานกัน แต่ยังรวมถึงประเภทรางเดียวหรือประเภทที่ใช้พลังแม่เหล็กด้วย รถไฟจะขับเคลื่อนด้วยหัวรถจักรหรือขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์หลายๆตัว ที่ติดอยู่ใต้ห้องรถ รถไฟสมัยใหม่จะใช้กำลังจากหัวรถจักรดีเซลหรือจากไฟฟ้าที่ส่งมาตามสายไฟที่อยู่เหนือตัวรถหรือตามรางสาม (Third Rail) เดิม รถไฟขับเคลื่อนโดยใช้ม้าตั้มนำ ทำให้เกิดไอน้ำ ไอน้ำทำให้เกิดแรงดัน แรงดันจะทำการขับเคลื่อนกลไกทำให้ล้อรถไฟเคลื่อนที่ได้ การที่ใช้ฟันเป็นแหล่งพลังงานในการตัมนำ และฟันที่ทำให้เกิดเบลาไฟ ทำให้เรียกรถชนิดนี้ว่ารถจักรไอน้ำ รถไฟแบ่งได้หลายประเภทได้แก่ หัวรถจักรรถดีเซลราง รถโดยสารและรถสินค้ารถไฟเริ่มเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศอังกฤษ เมื่อประมาณสามร้อยปีมาแล้ว เดิมที่สร้างขึ้นเพื่อใช้บรรทุกถ่านหิน รถนั้นมีล้อขับเคลื่อนไปตามรางและใช้ม้าลากต่อมามาในปี พ.ศ. 2357 จอร์จสตีเฟนสัน (George Stephenson) ชาวอังกฤษ ได้ประดิษฐ์รถจักรไอน้ำ ชื่อว่าร็อกเก็ต (Rocket) ซึ่งสามารถขับเคลื่อนได้ด้วยตนเองเป็นผลสำเร็จ นำมาใช้ลากจูงรถแท่นม้าในเหมืองถ่านหิน ภายหลังจากนั้นก็ได้มีผู้ประดิษฐ์รถจักรไอน้ำ และ รถจักรชนิดอื่นๆ ขึ้นอีกหลายแบบ รถไฟได้เปลี่ยนสภาพจากการขนถ่านหินมาเป็นรถสำหรับขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ดังเช่นในปัจจุบัน กิจการรถไฟของไทยนั้นได้เกิดขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2429 ตรงกับรัตนโกสินทร์ศกที่ 105 ไทยได้ให้สัมปทานแก่บริษัทชาวเดนมาร์กสร้างทางรถไฟสายแรก จาก กรุงเทพมหานคร ถึงสมุทรปราการ เป็นระยะทาง 21 กิโลเมตรในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2433

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ เจ้าอยู่หัวได้โปรดเกล้าให้ตั้งกรุงรัตนโกสินทร์โดยสังกัดกระทรวงโยธาธิการเมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2439 พระองค์เสด็จประglobพระราชนิพิธีเปิดการเดินรถไฟฟาระหว่าง กรุงเทพมหานครถึงอยุธยา เป็นระยะทาง 71 กิโลเมตร ซึ่งทางการได้อีกเอวันนี้เป็น วันสถาปนา กิจการรถไฟหลวงปัจจุบันทางรถไฟที่สำคัญของประเทศไทยมีอยู่ด้วยกันทั้งสิ้นรวมสี่สาย คือสายเหนือ ถึงจังหวัดเชียงใหม่และสุโขทัย สายใต้ ถึงประเทศมาเลเซีย สายตะวันออก ถึงจังหวัดสระแก้ว และสายตะวันออกเฉียงเหนือ รวมเป็นระยะทาง 3,855 กิโลเมตร

ทางรถไฟ เป็นเส้นทางการคมนาคมขนส่งสินค้าและผู้โดยสาร โดยมีรถไฟเป็นยานพาหนะ รถไฟฟันประglobด้วยรยางส่องร่าง ซึ่งปกติทำมาจากเหล็กกล้า วางบนวัสดุที่ตั้งจากกับตัวร่าง โดยสร้างจากไม้หรือคอนกรีต วัสดุนี้เป็นตัวกำหนดระยะเวลาห่างของรางเรียกว่า "เกจ"(gauge) รถไฟเหล็กเริ่มปรากฏในศตวรรษที่ 18 ในปีค.ศ. 1802 วิศวกรชาวอังกฤษนามว่า วิลเลียมเจสสป (William Jessop) ได้ออกแบบและนำร่องเหล็กมาใช้ โดยเปิดให้บริการทางรถไฟเซอร์เรย์ไอเออร์น (Surrey Iron Railway) ในทางใต้ของกรุงลอนדון ในขณะนั้นยังใช้เพียงรถม้าลากทางรถไฟแรกที่นำหัวรถจักรไอน้ำมาใช้คือรถไฟสาย สตอกตันดาร์ลิงตัน (Stockton and Darlington) ในภาคเหนือของประเทศไทย อังกฤษ โดยเปิดให้บริการเมื่อ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2368 (ต้นรัชกาลที่ 3) ต่อจากนั้นมีทางรถไฟอีกหลายสายเติบโตขึ้นตามมา เช่นสายลิเวอร์พูล - แมนเชสเตอร์ ต่อจากนั้นทางรถไฟจึงแพร่หลายทั่ว เกาะอังกฤษและต่อมาทั่วโลกการพัฒนาทางเทคโนโลยีรถไฟก้าวกระโดดไปอีกขั้นเมื่อ แกรนวิลล์ ที วูดส์ (Granville T. Woods) นำสายไฟฟ้ามาจ่ายกระแสให้รถไฟ ซึ่งนำไปสู่การรถไฟแบบไฟฟ้า และในสมัยนี้ มีหลายประเทศที่ได้นำเทคโนโลยีรถไฟความเร็วสูงมาใช้ทางรถไฟสายแรกของรัฐบาลไทย คือ ทางรถไฟสายกรุงเทพฯ-นครราชสีมาโดยประกาศสร้างทางรถไฟสยามจาก กรุงเทพมหานคร ถึง เมืองนครราชสีมา ลงวันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2434 แต่ปรากฏว่าหลังจากก่อสร้างไปได้ไม่นาน บริษัท อังกฤษผู้รับสัมปทานไม่สามารถสร้างทางรถไฟได้เสร็จตามสัญญา กรรมการไฟหลวงจึงเลิกจ้างแล้ว ดำเนินการก่อสร้างเองจนเปิดใช้การได้ช่วงแรกกรุงเทพฯ-อยุธยา(71 กิโลเมตร) ในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2440

สถานีที่ว่าไปและสถานีชุมทางนั้น จัดให้อยู่ในประเภทเดียวกันคือ ประเภท สถานีรถไฟ โดยแบ่งชั้นสถานีเป็น 5 ระดับ ตามปริมาณรายได้จากการโดยสาร จำนวนประชากรในชุมชน และ ความสำคัญในการเดินรถไฟ (เช่น เป็นที่ตั้งของแขวงเดินรถ เป็นต้น) ดังนี้สถานีชั้นพิเศษ ได้แก่ สถานีรถไฟกรุงเทพ สถานีรถไฟบรรจุและแยกสินค้ากล่องลาดกระเบง และสถานีรถไฟท่าเรือแหลมฉบัง สถานีชั้น 1 เช่นสถานีรถไฟเพชรบุรี สถานีรถไฟชุมทางบางซื่อ สถานีรถไฟอยุธยา สถานีรถไฟชุมทางบ้านภาชี สถานีรถไฟนครสวรรค์ สถานีรถไฟปากน้ำโพ สถานีรถไฟตะพานหิน สถานีรถไฟพิษณุโลก สถานีรถไฟพิชัย สถานีรถไฟอุตรดิตถ์ สถานีรถไฟศิลาอาสน์ สถานีรถไฟเด่นชัย สถานีรถไฟเชียงใหม่ สถานีรถไฟแม่น้ำ สถานีรถไฟหัวตะเข็ สถานีรถไฟปราจีนบุรี สถานีรถไฟชุมทางแก่งคอย

สถานีรถไฟฟ้าราชสีมา สถานีรถไฟฟ้าชุมทางถนนจิระ สถานีรถไฟฟ้าชุมทางบัวใหญ่ สถานีรถไฟขอนแก่น สถานีรถไฟอุบลราชธานี สถานีรถไฟศากalya สถานีรถไฟบ้านโป่ง สถานีรถไฟราชบุรีสถานีรถไฟหัวหิน สถานีรถไฟประจำจังหวัดคีรีขันธ์ สถานีรถไฟบางสะพานใหญ่ สถานีรถไฟชุมพร สถานีรถไฟหลังสวน สถานีรถไฟไชยา สถานีรถไฟสุราษฎร์ธานี สถานีรถไฟคลองจันดี สถานีรถไฟชุมทางทุ่งสง สถานีรถไฟนครศรีธรรมราช สถานีรถไฟพัทลุง สถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่ สถานีรถไฟยะลา สถานีรถไฟสุ่งโกลกสถานีรถไฟปะทิวสถานีชั้น 2 เช่น สถานีรถไฟตลาดพลูสถานีรถไฟคลองตัน สถานีรถไฟตลาดกระปัง สถานีรถไฟแม่กลอง สถานีรถไฟกบินทร์บุรี สถานีรถไฟพัทยาสถานีรถไฟลำชี สถานีรถไฟสวารค์โลก สถานีรถไฟชุมทางบ้านดара สถานีรถไฟชุมтан สถานีรถไฟชุมทางหนองปลาดุก สถานีรถไฟน้ำตก สถานีรถไฟบ้านกรุด สถานีรถไฟมาบอามฤต สถานีรถไฟชุมทางเขาชุมทอง สถานีรถไฟชะอวด สถานีรถไฟกันตัง สถานีรถไฟคีรีรัตน์นิคมสถานีชั้น 3 เช่น สถานีรถไฟกะโดน ค้อ สถานีรถไฟวงศ์โพ สถานีรถไฟตาเชะ สถานีรถไฟไม้แก่น สถานีรถไฟบ้านใหม่ฯ สถานีชั้น 4 ยกเลิกสถานีชั้น 4 ไปแล้ว ตามประกาศเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2553 และ 11 สิงหาคม 2553 ป้ายหยุดรถไฟเป็นสถานที่ที่ซึ่งขวนรถหยุด เพื่อรับส่งผู้โดยสาร แต่ไม่มีการขนส่งสินค้าขึ้นลง รวมไปถึงป้ายหยุดรถไฟจะไม่มีนายสถานีอยู่ประจำ ป้ายบอกซื้อทำด้วยเหล็ก เป็นตั้งแต่ก่อสร้างตัวอย่างเช่นป้ายหยุดรถไฟอุรุพงษ์ ป้ายหยุดรถไฟพญาไท ในเส้นทางสายตะวันออก ป้ายหยุดรถไฟนิคมรถไฟ กม. 11 ในเส้นทางสายเหนือ ป้ายหยุดรถไฟบ้านหนองกันงาในเส้นทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ และป้ายหยุดรถไฟจรัญสนิทวงศ์ ป้ายหยุดรถไฟสะพานจุฬาลงกรณ์ ป้ายหยุดรถไฟสวนสนประดิพัทธ์ในเส้นทางสายใต้ที่หยุดรถไฟเป็นสถานที่ซึ่งขวนรถหยุดเพื่อรับส่งผู้โดยสาร และขนส่งสินค้าขึ้นลง แต่ไม่มีนายสถานีอยู่ประจำ ป้ายทำด้วยปูน อาจเป็นที่หยุดรถตั้งแต่ก่อสร้างหรือสถานีที่ถูกลดระดับ เช่น ที่หยุดรถไฟบ้านแต่ ที่หยุดรถไฟบ้านไร่ ในเส้นทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ ที่หยุดรถไฟหัวโรง ที่หยุดรถไฟปากแพรก ที่หยุดรถไฟเขาหลุ่ง ในเส้นทางสายใต้ ที่หยุดรถไฟ ผาคอ ที่หยุดรถไฟแม่พวงที่หยุดรถไฟวนวนคร ในทางรถไฟสายเหนือ และ ที่หยุดรถไฟไทย ชาญแคนไทย-กัมพูชา ในทางรถไฟสายตะวันออก เป็นต้นสถานีรถไฟเฉพาะกิจ คือสถานีที่ตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์พิเศษ เช่น เป็นสถานีขนส่งสินค้าอย่างเดียวไม่รับผู้โดยสาร(บางแห่งรับผู้โดยสารร่วมด้วย)นอกจากนี้อาจจะเป็นสถานีสำหรับประมวลศานุวงศ์ เช่น สถานีรถไฟหลวงสวนจิตรลดา

### 2.1.2 สถานีรถไฟนครสวารค์

สถานีรถไฟนครสวารค์ เป็นสถานีรถไฟระดับ 1 อยู่ห่างจากสถานีรถไฟกรุงเทพเป็นระยะทาง 245.78 กิโลเมตร ตั้งอยู่ตำบลหนองปลิง อำเภอเมืองนครสวารค์ จังหวัดนครสวารค์ เดิมสถานีรถไฟนครสวารค์มีชื่อว่าสถานีรถไฟหนองปลิง ต่อมามาได้มีการย้ายสถานีรถไฟประจำ จังหวัด

นครสวรรค์จากสถานีรถไฟปักน้ำโพมาอยู่ที่สถานีรถไฟหนองปิง จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น สถานีรถไฟ  
นครสวรรค์

**ตารางที่ 2.1 ข้อมูลรายได้และผู้โดยสารที่ใช้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์โดยประมาณใน  
ปี พ.ศ. 2561**

เดือน	รายได้ค่าตั๋วสถานีรถไฟนครสวรรค์ พ.ศ.2561	จำนวนผู้ใช้บริการโดยประมาณพ.ศ. 2561
มกราคม	1,029,772	14,711
กุมภาพันธ์	850,156	12,145
มีนาคม	822,542	11,751
เมษายน	997,367	14,249
พฤษภาคม	1,047,180	14,960
มิถุนายน	827,219	11,818
กรกฎาคม	943,987	13,486
สิงหาคม	796,238	11,375
กันยายน	800,556	11,437
ตุลาคม	962,931	13,757
พฤษจิกายน	1,140,766	16,297
ธันวาคม	924,892	13,213
รวม	1,1143,606	159,199

ที่มา : สถานีรถไฟนครสวรรค์

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

### 2.2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

รัชยา กลุวนิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

- ความสม่ำเสมอ (consistency)
- ความพึ่งพาได้ (dependability)

2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย

- ความเต็มใจที่จะให้บริการ

- ความพร้อมที่จะให้บริการ

- มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

- ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย

- สามารถในการสื่อสาร

- สามารถในการบริการ

- สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย

- ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก

- ระเบียบขั้นตอนไม่คุณภาพมากและมีความซับซ้อนเกินไป

- ผู้บริการใช้เวลาอคoyerไม่นาน

- เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

- อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

- การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

- ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

- ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

- มีการสื่อสารชัดเจนของเขตและลักษณะของงานบริการ

- มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกฎหมาย เช่น

เครื่องมือและอุปกรณ์

9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

- การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

- การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

- การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

- การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

- การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

วีรพงษ์เฉลิมจิรารัตน์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างได้อย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นโดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปราณາดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

การบททวนวรรณกรรม การบริการคือการที่บุคคล หน่วยงานหรือองค์กรดำเนินการหรือกระทำต่อบุคคลหรือผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อตอบสนองถึงความต้องการให้เกิดความรู้สึกประทับใจในการให้บริการ

### **2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ**

John D. Millet (2012) กล่าวว่าความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณจะต้องตรงเวลาถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่งMillet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กฎอน ธนาพงศ์ธร (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

- 1) การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
- 2) การให้บริการโดยยึดหลักความสมำเสมอ
- 3) การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- 4) การให้บริการโดยยึดหลักประядด
- 5) การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

วีรพงศ์ เนลิมจิระรัตน์ (2542) ได้กล่าวว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป็นระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าเป็นระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้วในการประเมินคุณภาพการให้บริการต้องพิจารณา rate ดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการนั้นจนเสร็จสิ้น กระบวนการรับบริการปัจจัยคุณภาพบริการที่ลูกค้ามักอ้างถึงมีอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1) ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ  
 2) การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า  
 3) ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม  
 เชี่ยวชาญอย่างผู้รู้จริง

4) การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้ไม่ยุ่งยาก  
 5) ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาท  
 6) ความสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยได้อย่างกระจ่างชัด  
 7) ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ  
 8) ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ  
 9) ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน  
 10) สัมผัส รับรู้ได้ทางกายภาพปัจจัยการบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการคือ กระบวนการการให้บริการของสถานีรถไฟนครสรรค์ ที่กระทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่ใช้บริการให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากการให้บริการ

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

### 2.3.1 ความหมายของพฤติกรรม

ประสิทธิ์ทองอุ่น (2542) กล่าวว่าประเภทของพฤติกรรมสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) คือพฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมเห่านั้น ที่รู้ได้บุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าของพฤติกรรมที่จะไม่สามารถรับรู้ได้โดยตรงถ้าไม่แสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอกบุคคลอื่นจะรู้พฤติกรรมภายในของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ก็โดยสันนิษฐานหรือคาดเดาเท่านั้นเองพฤติกรรมภายในนี้เป็นกระบวนการการทำงานของสมอง (Mental Process) ซึ่งหมายถึงขั้นตอนการทำงานของสมองในรูปแบบต่างๆ เช่นการคิดการตัดสินใจค่านิยมและแรงบันดาลใจเป็นต้น

2) พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) คือพฤติกรรมที่บุคคลอื่นนอกเหนือจากเจ้าของพฤติกรรมสามารถที่จะรู้ได้และบางพฤติกรรมเจ้าของพฤติกรรมยังไม่รู้ถึงพฤติกรรมนั้นของตนเองบุคคลอื่นจะรู้ได้ต้องอาศัยการสังเกต (Observation) ไม่ว่าจะใช้ประสาทสัมผัสโดยตรงหรือใช้เครื่องมือ (Instrument) ช่วยในการสังเกตเพื่อให้ได้ข้อมูล

สรีรัตน์ เตชะทวีวรรณ (2545) พฤติกรรมคือการแสดงออกของการกระทำกิจกรรมใดๆ ตามแบบคล้ายคลึงกันบ่อยครั้งจนกลายเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่มหรือของคนความหมายของคำว่าพฤติกรรมอาจจะคล้ายกับคำว่านิสัยแต่จะแตกต่างกันเพียงมีการแสดงออกมาให้เห็นได้ถือว่าเป็นพฤติกรรมหากไม่แสดงออกมาให้เห็นเราจะเรียกว่านิสัยตรงกับภาษาอังกฤษที่ว่า Behaviour หรืออเมริกันเรียกว่า Behavior ซึ่งแปลว่าการปฏิบัติตัวความประพฤติคุณสมบัติพฤติกรรมอาการหรือการแสดงออก

จากการบทหวานวรรณกรรมการแสดงออกหรือการตอบสนองของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนกรสวรรค์ ซึ่งผู้โดยสารที่ใช้บริการอาจจะมีการแสดงพฤติกรรมออกมาให้สามารถสังเกตได้ว่ารู้สึกอย่างไร

### 2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

สุปัญญา ไชยชาญ (2550) ได้อธิบายถึง พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร มี 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1) พฤติกรรมการใช้บริการแบบปกติ เป็น พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อผู้โดยสารเดินทางโดยสารด้วยยานพาหนะเดิมช้าๆ เป็นประจำ เป็นการเดินทางลักษณะทั่วไป ราคาน่าจะต่ำไม่ยุ่งยาก ต่อการตัดสินใจเดินทาง

2) พฤติกรรมการใช้บริการแบบลดความกังวลเป็นการเดินทางที่ผู้โดยสารรู้จักเป็นอย่างดี มีความแตกต่างกันน้อยมากในธุรกิจการเดินทางประเภทเดียวกัน แต่ผู้โดยสารก็ยังคงตัดสินใจได้ยากในการใช้บริการ เพราะราคาและความเสี่ยงสูง ใช้บริการเป็นครั้งคราว

3) พฤติกรรมการใช้บริการแบบซับซ้อนเป็นพฤติกรรมที่ผู้โดยสารมีความคุ้นเคย มีราคาสูง มีความเสี่ยงสูง แต่ความถี่ในการใช้บริการต่ำมาก บางครั้งมีการใช้บริการเพียงครั้งเดียว ตลอดอายุของผู้โดยสาร

4) พฤติกรรมการใช้บริการที่ต้องการความหลากหลายผู้เดินทางบางกลุ่มจะใช้บริการที่มีความยุ่งยากน้อย แต่บางครั้งก็อยากหลีกหนีจากการใช้บริการแบบเดิมๆ ที่ชำนาญ พฤติกรรมการใช้บริการซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงหาเส้นทางใหม่ๆ เพื่อหลุดพ้นจากความจำเจ

กัญจรรุกุลภูฐานีย และพรทิพย์ สัมปัตตะวนิช (2553) ได้อธิบายถึง พฤติกรรมผู้บริโภค ว่า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความคิดและความรู้สึกที่ผู้บริโภค มี 3 รูปแบบ

1) พฤติกรรมผู้บริโภคแปรเปลี่ยนได้ (Dynamic) เนื่องจากความเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การสื่อสาร เทคโนโลยี สังคม ฯลฯ ทำให้มีผลกระทบต่อปัจจัยด้านความคิด ความรู้สึกของผู้บริโภคด้วย และพฤติกรรมผู้บริโภค ได้รับผลกระทบมาจากการปัจจัยภายนอก จึงทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคไม่หยุดนิ่งอยู่เหมือนเดิม แต่อาจมีการเปลี่ยนแปลง เคลื่อนไหวได้ตลอดเวลา

2) พฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างความคิด ความรู้สึกและการกระทำกับสิ่งแวดล้อมภายนอก ดังนั้น ความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคจึงต้องศึกษา ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายนอกว่า ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการอะไร อย่างไร และทำไม่

3) พฤติกรรมบริโภคเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยน (Exchanges) หมายความว่า ผู้บริโภค มีพฤติกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนคุณค่าบางอย่างกับบุคคลในกรณีนี้คือการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ซื้อ (ผู้บริโภค) กับผู้ขาย (เจ้าของสินค้า) เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคือการแสดงออกของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนคราฟฟาร์ค ผู้โดยสารบางคนอาจจะใช้บริการสถานีรถไฟนกราฟฟาร์คบ่อยครั้งหรือบางคนอาจจะใช้บริการเป็นครั้งแรกความหมายของคำว่าพฤติกรรม อาจจะคล้ายกับคำว่าสนใจสิ่งแต่จะแตกต่างกันเพียงมีการแสดงออกมากให้เห็นได้

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

### 2.4.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกของบุคคลมีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมา จากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมอันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุนหรือปฎิเสธ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่จะรู้สึกทัศนคติ ของบุคคลได้บุคคลนั่นได้ต้องใช้วิธีแปลความหมายของ การแสดงออกแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ที่ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

### 2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

Gibson (2000) ให้ความหมายของทัศนคติ คือ ตัวตัดสินพฤติกรรม เป็นความรู้สึกเชิงบวก หรือเชิงลบ เป็นสภาวะจิตใจในการพร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองของบุคคลนั้นๆ ต่อ บุคคลอื่น ๆ ต่อวัตถุหรือสถานการณ์ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์

Schermerhorn (2000) ให้ความหมาย ทัศนคติ คือการวางแผนความคิด ความรู้สึก ให้ ตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อคนหรือต่อสิ่งของ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ และทัศนคติ นั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมากอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่ เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

จากการบททวนวรรณกรรม ทัศนคติเป็นความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ การแสดงออกทาง พฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าครัวร์ที่บ่อบอกว่าเพิงพอใจหรือไม่ ต่อการ ให้บริการของสถานีรถไฟฟ้าครัวร์ ก็จะแสดงออกทางพฤติกรรมของมาให้เห็น

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจวรรณ นพบรรจบสุข (2543) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ โดยสารของกรุงเทพฯแห่งประเทศไทยสืบทางสายเหนือ : กรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพิงค์พบว่างการ รับรู้ข่าวสารของผู้ใช้บริการและประสบการณ์การใช้บริการทำให้มีความคิดเห็นว่าการให้บริการใน ด้านต่างๆของการรถไฟแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่อยู่ในระดับความพอใจ ปานกลาง ซึ่งได้แก่ ด้านการ ปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟ ด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟ ด้านความเหมาะสม ในการจัดตารางเวลาเดินรถ ด้านตัวรถโดยสาร ด้านตัวรถไฟ ด้านตัวสถานีและด้านตัวรถเสบียงแต่ การให้บริการที่อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง คือ ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ นอกจากนี้ยังมีความ คิดเห็นว่า การส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีอยู่ในระดับปานกลาง และการบริการ ที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ส่วนภาพลักษณะของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ไทย คือ มีความปลอดภัย สะดวกสบาย แต่มักล่าช้าอยู่เสมอโดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางเส้นทางนี้เพื่อไปหรือกลับ 35 กิโลเมตรจากที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่และใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยเนื่องจากราคากลุ่มและปลอดภัยมากที่สุด

จิตติมา วีรภัทรพงศ์ (2546) ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวกับการรถไฟ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้เคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที (t-Test Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 10

ชัชฎาภรณ์ รงชา (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพง : การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านส่วนประสมการตลาดที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพงและแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟหัวลำโพง การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น ผู้ใช้หรือเคยใช้บริการของสถานีรถไฟหัวลำโพง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่าที่เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุดหรือดันเนตต์ ที่ 3 และ สถิติค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกันผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 25-35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท และระหว่าง 10,001 -20,000 บาทต่อเดือน และมีสถานภาพโสด 2) คุณภาพในการให้บริการของสถานีรถไฟหัวลำโพงโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลางซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการโดยรวม ความสะดวกโดยรวม ความสามารถของพนักงานโดยรวม ความปลอดภัยโดยรวม สภาพทั่วไปของการโดยสารโดยรวม และการให้บริการของสถานีรถไฟหัวลำโพงโดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมพบว่าอยู่ระดับเฉยๆ ซึ่ง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในเรื่องส่วนประกอบของสถานีรถไฟโดยรวม กระบวนการของสถานีรถไฟโดยรวมซึ่งทางการจัดจำหน่ายของสถานีรถไฟโดยรวม การส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้กับลูกค้าของสถานีรถไฟโดยรวม พนักงานของสถานีรถไฟโดยรวม ราคาและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของผู้ใช้บริการในสถานีรถไฟโดยรวม ความสะอาดทางกายภาพบุคคลและวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารโดยรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ 4) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสถานีรถไฟหัวลำโพงพบว่า แหล่งข่าวที่รับรู้ข่าวสารของทางสถานีรถไฟ ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารของทางสถานีรถไฟ จาก Call Center สาเหตุที่เลือกใช้บริการของสถานีรถไฟ เพราะว่าประทับใจความถูกต้องในการใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการในปีที่ผ่านมา ต่ำสุด คือ 1 ครั้งสูงสุด 50 ครั้ง ในด้านการกลับมาใช้บริการในอนาคต ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการในอนาคต อยู่ในระดับดี ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มพฤติกรรมการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ใช้บริการมีแนวโน้มพฤติกรรมการบอกเล่าต่อบริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง 5) ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการสถานีรถไฟหัวลำโพง ด้านความถี่ในการใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการสถานีรถไฟหัวลำโพง ด้านความถี่ในการใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 7) คุณภาพในการให้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพงโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีรถไฟหัวลำโพงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ 8) คุณภาพในการให้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีรถไฟหัวลำโพงในเรื่อง มีความรวดเร็วในการจดรับ-ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่างๆไม่นานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ 9) คุณภาพในการให้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีรถไฟหัวลำโพงในเรื่องความรวดเร็วโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ 10) แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการสถานีรถไฟหัวลำโพงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟหัวลำโพงในเรื่องการกลับมาใช้บริการในอนาคต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์กับในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่องการแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของสถานีรถไฟหัวลำโพง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางและการบอกเล่าต่อบริการที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ

สรุปผลนิมนานวัล และคณะ (2555) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายมหاذัย-วงเวียนใหญ่ : การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ

ของผู้ใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ ณ สถานีรถไฟฟ้ามหาชัย 3) ศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ กับพฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ และ 5) ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ ณ สถานีรถไฟฟ้ามหาชัย จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า หรือเท่ากับ 20 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าโดยเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษาจำนวนมากสุด และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ มาแล้ว ซึ่งใน 1 สัปดาห์นั้นใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ จำนวน 1-2 ครั้ง โดยส่วนใหญ่นิยมซื้อตั๋วเดินทางแบบตัวเที่ยวเดียว ใช้บริการในช่วงเวลา 8.30-12.00 น. หากที่สุด ส่วนใหญ่ประสบปัญหานี้ในการใช้บริการนั้น พบร่วมส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อไปศึกษา ในเรื่องของอุบัติเหตุนั้น พบร่วม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบอุบัติเหตุในการใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ สำหรับผู้ใช้บริการที่เคยพบอุบัติเหตุในการใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ ส่วนใหญ่พบอุบัติเหตุมากแล้ว 1-2 ครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหานี้ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเคยประสบปัญหารถไฟไม่ตรงเวลาอีกต่อหนึ่ง ส่วนใหญ่เคยประสบปัญหามากแล้ว 1-2 ครั้ง 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ ณ สถานีมหาชัย โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วมด้านที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความประทัยดีไซน์ รองลงมาคือ ด้านความตรงต่อเวลาของรถไฟสามาชัย-วงเวียนด้านการบริการของพนักงานด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านความปลอดภัย และด้านความสะอาด ตามลำดับ 4) แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการโดยภาพรวมในการเลือกใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ ณ สถานีมหาชัย พบร่วมอยู่ในระดับปานกลาง 5) ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟสามาชัย-วงเวียนใหญ่ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 6) ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้ามหาชัย-วงเวียนใหญ่ ณ สถานีมหาชัย ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบร่วม 3 ตัวแปร ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน 7) ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหาชัย-วงเวียนใหญ่ ณ สถานีมหาชัย ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบร่วม 1 ตัวแปร คือ อายุ 8) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความ

คิดเห็นว่าควรปรับปรุงการให้บริการในด้านความสะอาดของสถานี/ ชานชาลา/ รถไฟฟ์ รองลงมาเสนอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พฤษติกรรมผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤษติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมุ่งศึกษาพฤษติกรรมผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จำนวน 400 คนโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร ของ Taro Yamane ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 แหล่งที่มาของข้อมูล
- 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 แหล่งที่มาของข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

##### 3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

##### 3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราตามวิชาการ เว็บไซต์ของหน่วยงานและองค์กร-var สารและงานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้

## 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 3.2.1 ประชากร

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยกำหนดประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีจำนวน 400 โดยใช้การสุ่มเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสำรวจผู้โดยสารที่ใช้บริการแบบสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวกไม่จำกัดเพศชาย เพศหญิง โดย กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบสัดส่วนผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์จากตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อ 95% ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คนดังนี้

ตารางที่ 3.1 การเทียบสัดส่วนผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์จากตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อ 95% ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$

Size of Population (N)	Sample Size (n) for Precision (e) of + - 5%
500	222
1,000	286
1,500	316
2,000	333
2,500	345
3,000	353
3,500	359
4,000	364
4,500	367
5,000	370
6,000	375
7,000	378
8,000	381
9,000	383
10,000	385

Size of Population (N)	Sample Size (n) for Precision (e) of + - 5%
15,000	390
20,000	392
25,000	394
50,000	397
100,000	398
$\infty$	400

### 3.3 เครื่องมือในการวิจัย

#### 3.3.1 แบบสอบถาม (Questionnaires)

คือผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self – Administered Question) ซึ่งจะเป็นคำถามที่นุ่งให้ผู้ตอบเลือกตอบตัวเลือกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีทั้งแบบให้เลือกคำตอบเดียว ประเภทหลายตัวเลือกแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วน ประมาณค่า นอกจานนี้ยังมีคำถามปลายเปิด (Open – Ended Questions) คือ การให้แสดงความคิดเห็นจากข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนกรสวรรค์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำ답 เป็นคำ답แบบมีตัวเลือกให้ตอบ

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารและผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนกรสวรรค์ เลือกคำตอบเดียวประเภทหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 3 สอบถามทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนกรสวรรค์โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีการติดตามและประเมินผล โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามหลักของ Likert เป็นการวัดระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสถานีรถไฟนกรสวรรค์ ในด้านต่างๆ 5 ระดับ โดยมีการกำหนดการให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด  
4 คะแนน หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก  
3 คะแนน หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง  
2 คะแนน หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย  
1 คะแนน หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

$$\text{อัตราภัยซ้ำ} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จํานวนรายการ}} = \frac{5-1}{5} = 0.80 \quad \dots\dots\dots (3-2)$$

จะได้ป้องระหว่างชั้นเท่ากับ 0.80 คะแนน เล็กวนมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและเกณฑ์ความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด  
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก  
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง  
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย  
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าครัวสวนรุคrix ได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของตนเองอย่างอิสระ

### 3.3.2 การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ วิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาดัชนี ความสอดคล้อง (Index of item objective congruence) ของเนื้อหาและโครงสร้างตามความ คิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ค่าดัชนีความสอดคล้องมีดังนี้

+1 = แน่ใจว่าความมีความหมายสม

0 = ไม่แน่ใจว่าความมีความเห็นจะสมหรือไม่

-1 = แนใจว่าคำรามไม่มีความหมายสม

เลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและดำเนินตามขั้นตอนต่อไป

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเนื้อหาเบื้องต้นจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราทางวิชาการ บหความ เว็บไซต์ ของหน่วยงาน องค์กร วารสารงานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ยังมีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กับผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสรรค์ จังหวัดนครสรรค์ โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้วิจัยติดต่อกับนายสถานีของสถานีรถไฟนครสรรค์ เพื่อขออนุญาตทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ กรณีศึกษาสถานีรถไฟนครสรรค์

3.4.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสรรค์ จังหวัดนครสรรค์ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยได้เลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสรรค์ จังหวัดนครสรรค์

3.4.3 จัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์สรุปผลและเขียนรายงานผลการวิจัย

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำหรับทางสถิติ (SPSS) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ร้อยละค่าเฉลี่ยดังนี้

1. เป็นข้อมูลพื้นฐาน เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ คำนวณหาค่าความถี่ และร้อยละ

2. การสำรวจพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อกลุ่มภาพการบริการของสถานีรถไฟนครสรรค์ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การมาตรงเวลาที่กำหนดของรถไฟ สิ่งอำนวยความสะดวก คำนวณหาค่าความถี่ และร้อยละ

3. ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสรรค์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การมาตรงเวลาที่กำหนดของรถไฟ สิ่งอำนวยความสะดวก คำนวณหาค่าความถี่ และร้อยละ และคำนวณหาค่าเฉลี่ย

สำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสรรค์ จังหวัดนครสรรค์ คำนวณหาค่าเฉลี่ย

4. การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ Cronbach's Alpha การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability test) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์效 Lofta ของ Cronbach (Cronbach's Alpha) หากค่าที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปแสดงว่าแบบสอบถามที่จัดขึ้นนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปทดสอบสมมติฐานและสามารถนำไปใช้ในกระบวนการวิจัยต่อไปได้ เมื่อคณะวิจัยทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมกัน จะได้ค่าสัมประสิทธิ์效 Lofta ของ Cronbach ได้ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.90

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟนครสวรรค์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟสถานีรถไฟนครสวรรค์

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.1 ถึง 4.6

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หญิง	249	62.3
ชาย	151	37.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบร่วมกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 และเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

**ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ**

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
18-23 ปี	176	44.0
24-29 ปี	81	20.3
30-35 ปี	36	9.0
36-41 ปี	38	9.5
42-47 ปี	26	6.5
48-53 ปี	16	4.0
54-59 ปี	12	3.0
มากกว่า 60 ปี	15	3.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 18-23 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 24-29 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ช่วงอายุ 36-41 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ช่วงอายุ 30-35 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ช่วงอายุ 42-47 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ช่วงอายุ 48-53 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ช่วงอายุ มากกว่า 60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และช่วงอายุ 54-59 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

**ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ**

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	289	72.3
สมรส	93	23.3
ห芋ร้าง / หม้าย	18	4.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพโสด จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และสถานภาพห芋ร้าง/หม้าย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

**ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา**

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	34	8.5
มัธยมศึกษา	77	19.3
อนุปริญญา	45	11.3
ปริญญาตรี	229	57.3
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	15	3.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาคือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ระดับการศึกษาอนุปริญญา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

**ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ**

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	186	46.5
ข้าราชการ	36	9.0
พนักงานบริษัทเอกชน	35	8.8
รับจ้าง	58	14.5
ธุรกิจส่วนตัว	54	13.5
เกษตรกร	18	4.5
แม่บ้าน	8	2.0
ว่างงาน	3	0.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 อาชีพข้าราชการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ

9.0 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และอาชีพอื่นๆ จำแนกเป็นอาชีพเกษตรกร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 อาชีพแม่บ้าน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และอาชีพว่างงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

**ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	122	30.5
5,001-10,000 บาท	125	31.5
10,001-20,000 บาท	94	23.5
20,001-30,000 บาท	28	7.0
มากกว่า 30,000 บาท	31	7.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบร่วมกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท/เดือน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท/เดือน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รายได้ 10,000 – 20,000 บาท/เดือน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 รายได้มากกว่า 30,000 บาท/เดือน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และรายได้ 20,000 – 30,000 บาท/เดือน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

## **ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟฟ้าครัวร์**

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าครัวร์แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าครัวร์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.7 ถึง 4.16

**ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประเภทของyanพาหนะที่ใช้เดินทางโดยส่วนใหญ่**

ประเภทของyanพาหนะที่ใช้เดินทางโดยปกติ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รถส่วนตัว	265	66.3
รถตู้โดยสาร	29	7.3
รถไฟ	87	21.8
รถทัวร์	19	4.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบร่วมกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้yanพาหนะประเภทรถส่วนตัวจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาคือรถไฟ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รถตู้โดยสาร จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และรถทัวร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

**ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการเดินทาง**

ลักษณะการเดินทาง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
คนเดียว	225	56.3
กลุ่มเพื่อน	65	16.3
ครอบครัว	110	27.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบร่วมกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางคนเดียว จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือเดินทางเป็นร้อยละ 27.5 และเดินทางเป็นกลุ่มเพื่อน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

**ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยสารทางรถไฟ**

วัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยสารทางรถไฟ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ทำงาน	52	13.0
เรียน	67	16.8
ท่องเที่ยว	179	44.8
กลับบ้าน	61	15.3
เยี่ยมญาติ	23	5.8
หาหมอ(โรงพยาบาลสวรรค์ประชาธิรักษ์)	18	4.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยสารทางรถไฟเพื่อท่องเที่ยว จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคือมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยสารทางรถไฟเพื่อเรียน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 วัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยสารทางรถไฟเพื่อกลับบ้าน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 วัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยสารทางรถไฟเพื่อทำงาน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 วัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยสารทางรถไฟเพื่อยield จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และวัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยสารทางรถไฟเพื่อหาหมอ(โรงพยาบาลสวรรค์ประชาธิรักษ์) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

**ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟ**

เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หลีกเลี่ยงปัญหารถติด	115	28.8
อัตราค่าบริการไม่สูง	151	37.8
ต้องการหาประสบการณ์ใหม่ในการเดินทาง	107	26.8
ปลอดภัย	15	3.8
ช่วยให้ทัศน์ของข้างทาง	12	3.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบร่วมกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า เพราะอัตราค่าบริการไม่สูง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือหลักเลี้ยงปัญหารถติด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ต้องการประสบการณ์ใหม่ๆในการเดินทาง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และอื่นๆ จำแนกเป็น ความปลอดภัย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และช่วยเหลือท่านคน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความประทับใจในสถานีรถไฟฟ้า

ความประทับใจในรถไฟฟ้า	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อัตราค่าบริการ	291	72.8
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	29	7.3
สิ่งอำนวยความสะดวก	52	13.0
ปลอดภัย	8	2.0
เดินทางง่ายใกล้บ้าน	7	1.8
ผู้เดินทางส่วนพิเศษ(ครึ่งราคา)	13	3.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบร่วมกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประทับใจอัตราค่าบริการของรถไฟฟ้า จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 และรองลงมาคือประทับใจสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีรถไฟฟ้า จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ประทับใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟฟ้า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และประทับใจด้านอื่นๆ จำแนกเป็น ประทับใจในความปลอดภัย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ความประทับใจในการเดินทางง่ายใกล้บ้าน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และความประทับใจของผู้เดินทางส่วนพิเศษ (ครึ่งราคา) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ของสถานีรถไฟฟ้า จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

**ตารางที่ 4.12 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนครั้งในการเดินทางโดยสารทางรถไฟ**

จำนวนครั้งในการเดินทางโดยสารทางรถไฟ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ครั้งแรก	94	23.5
ต่ำกว่า 5 ครั้ง/ปี	190	47.5
10-20 ครั้ง/ปี	69	17.3
มากกว่า 30 ครั้ง/ปี	47	11.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการเดินทางโดยสารทางรถไฟต่ำกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 การเดินทางโดยสารทางรถไฟครั้งแรก จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 การเดินทางโดยสารทางรถไฟ 10 – 20 ครั้ง/ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และการเดินทางโดยสารทางรถไฟมากกว่า 30 ครั้ง/ปี จำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 11.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

**ตารางที่ 4.13 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางโดยสารทางรถไฟ**

ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางโดยสารทางรถไฟ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	70	17.5
2 ชั่วโมง	122	30.5
3 ชั่วโมง	69	17.3
4 ชั่วโมง	41	10.3
5 ชั่วโมง	29	7.3
มากกว่า 5 ชั่วโมง	69	17.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางโดยสารทางรถไฟ 2 ชั่วโมง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาคือใช้ระยะเวลาเดินทางโดยสารทางรถไฟต่ำกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ระยะเวลาในการเดินทางโดยสารทางรถไฟ 3 ชั่วโมง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ระยะเวลาในการเดินทางโดยสารทางรถไฟ

มากกว่า 5 ชั่วโมง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และระยะเวลาในการเดินทางโดยสารทางรถไฟ 4 ชั่วโมง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

**ตารางที่ 4.14 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการโดยสารทางรถไฟ**

ช่วงเวลาที่ใช้บริการโดยสารทางรถไฟ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ก่อน 05.00 น.	43	10.8
06.00-08.00 น.	115	28.8
08.01-10.00 น.	81	20.3
10.01-12.00 น.	38	9.5
12.01-14.00 น.	24	6.0
14.01-16.00 น.	27	6.8
16.01-18.00 น.	32	8.0
หลัง 18.01 น.	4	10.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางโดยสารทางรถไฟในช่วงเวลา 06.00 – 08.00 น. จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาคือช่วงเวลา 08.01-10.00 น. จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ช่วงเวลา ก่อน 05.00 น. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ช่วงเวลา 16.01-18.00 น. จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ช่วงเวลา 14.01-16.00 น. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และช่วงเวลาหลัง 18.01 น. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

**ตารางที่ 4.15 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการซื้อตั๋ว**

ช่องทางการซื้อตั๋ว	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ช้อที่สถานี	369	92.3
ช้อผ่านระบบออนไลน์	31	7.8
รวม	400	100.0

จากการที่ 4.15 พบร่วมกับแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อตัวที่สถานี จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 92.3 และซื้อตัวผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 4.16 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจองตัวในการเดินทางครั้งล่าสุด

การจองตัวในการเดินทางครั้งล่าสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จอง	57	14.3
ไม่ได้จอง	343	85.8
รวม	400	100.0

จากการที่ 4.16 พบร่วมกับแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้จองตัว จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 85.8 และจองตัว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า สถานีรัตนาธิเบศร์

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า สถานีรัตนาธิเบศร์ ในรูปแบบของค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟฟ์นครสรรค์ จังหวัดนครสรรค์ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟฟ์นครสรรค์	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก	3.55	0.89	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.82	0.84	มาก
ด้านระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ	3.60	0.91	มาก
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.88	0.82	มาก
รวม	3.71	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อสถานีรถไฟฟ์นครสรรค์ จังหวัดนครสรรค์ พบว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟฟ์ในภาพรวมทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟฟ์นครสรรค์มากที่สุด คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X} = 3.88$ ) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.82$ ) ต่อมาก็อ ด้านระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และน้อยที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ( $\bar{X} = 3.55$ )

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีรถไฟฟ์นครสรรค์ จังหวัดนครสรรค์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.29	1.03	ปานกลาง
2. จำนวนที่นั่งรอรถไฟฟ์สถานี มีบริมาณที่เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.61	0.84	มาก
3. การเข้าถึงสถานีรถไฟฟ์ เช่น มีวนมอเตอร์ไซด์ และรถสองแถว ให้บริการรับส่ง	3.76	0.80	มาก
ภาพรวม	3.55	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์มีระดับความคิดเห็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20) และปานกลาง ( $\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40) เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การเข้าถึงสถานีรถไฟ เช่น มีวนมอเตอร์ไซด์ และรถสองแถว ให้บริการรับส่ง ( $\bar{X} = 3.76$ ) รองลงมา คือ จำนวนที่นั่งรอรถไฟที่สถานี มีปริมาณที่เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.61$ ) และความสะอาดของห้องน้ำ ( $\bar{X} = 3.29$ )

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ / พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ	3.81	0.84	มาก
2. เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยที่ชานชาลา มีความระมัดระวัง รอบคอบ	3.90	0.82	มาก
3. พนักงานและช่องทางจำหน่ายตั๋ว มีความเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ	3.74	0.86	มาก
ภาพรวม	3.82	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์มีระดับความคิดเห็นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20) เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยที่ชานชาลา มีความระมัดระวัง รอบคอบ ( $\bar{X} = 3.90$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่/พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ( $\bar{X} = 3.81$ ) และพนักงานและช่องทางจำหน่ายตั๋ว มีความเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.74$ )

**ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์**

ด้านระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ความรวดเร็วในการให้บริการจัดจำหน่ายตั๋วรถไฟฟ้า	3.75	0.84	มาก
2. ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟฟ้า	3.45	1.01	มาก
3. มีความรวดเร็วในการจอด รับ-ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่างๆ	3.62	0.90	มาก
ภาพรวม	3.60	0.91	มาก

จากการที่ 4.20 พบร่วมกัน ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์มีระดับความคิดเห็นในด้านระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบร่วมกัน ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  อยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20) เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการจัดจำหน่ายตั๋วรถไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.75$ ) รองลงมา คือ มีความรวดเร็วในการจอด รับ-ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่างๆ ( $\bar{X} = 3.62$ ) และความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.45$ )

**ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อข้อมูลที่ได้รับจากสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์**

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและตอบคำถามที่ดี	3.81	0.83	มาก
2. การประกาศเตือนที่ชัดเจนเพื่อความปลอดภัยก่อนขบวนรถไฟฟ้าจะมาถึงสถานี	3.94	0.80	มาก
3. ป้ายข้อมูลประชาสัมพันธ์ / ป้ายบอกราคาสามารถมองเห็นได้ชัด	3.88	0.85	มาก
ภาพรวม	3.88	0.82	มาก

จากการที่ 4.21 พบร่วมกัน ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์มีระดับความคิดเห็นในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20) เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การประ公示เตือนที่ชัดเจนเพื่อความปลอดภัยก่อนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานี ( $\bar{X} = 3.94$ ) รองลงมา คือ ป้ายข้อมูลประชาสัมพันธ์ / ป้ายบอกราคากลางของเที่ยวต่อไป ( $\bar{X} = 3.88$ ) และเจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและตอบคำถามที่ดี ( $\bar{X} = 3.81$ )

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบด้านอายุของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

พฤติกรรมของผู้โดยสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	106.45	7	15.208	3.216	.003
	ภายในกลุ่ม	1853.45	392	4.728		
	รวม	1959.91	399			

P\*<0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบด้านอาชีพของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

พฤติกรรมของผู้โดยสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ลักษณะการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	14.45	5	2.89	3.96	.002
	ภายในกลุ่ม	287.48	394	.73		
	รวม	301.93	399			
วัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยรถไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	28.16	5	1.46	3.95	.002
	ภายในกลุ่ม	561.58	394	.805		
	รวม	589.75	399			
ความประทับใจในรถไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	16.76	5	3.35	3.72	.003
	ภายในกลุ่ม	354.51	394	.900		
	รวม	371.27	399			
จำนวนครั้งในการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	18.11	5	3.62	4.44	.001
	ภายในกลุ่ม	320.98	394	.815		
	รวม	339.09	399			

P\*<0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบด้านอาชีพของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการสถานีรถไฟในด้านลักษณะการเดินทางตุ่นประสงค์ในการเดินทางโดยรถไฟ ความประทับใจในรถไฟ และจำนวนครั้งในการเดินทางที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

**ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบด้านรายได้ของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์**

พฤติกรรมของผู้โดยสาร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ช่องทางในการซื้อตั๋ว	ระหว่างกลุ่ม	1.244	4	.311	4.49	.001
	ภายในกลุ่ม	27.353	395	.069		
	รวม	28.598	399			
การเดินทางมีการจองตั๋ว ล่วงหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.572	4	.393	3.282	.012
	ภายในกลุ่ม	47.305	395	.120		
	รวม	48.878	399			

P\*<0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบด้านรายได้ของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าผู้บริโภคที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการสถานีรถไฟในด้านช่องทางในการซื้อตั๋ว การเดินทางในการจองตั๋ว ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์

**ตารางที่ 4.25 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงของสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์**

ข้อ	รายละเอียด	จำนวนคน	คิดเป็น ร้อยละ
1.	สิ่งที่อยากรับประทานคือห้องน้ำของสถานีรถไฟนครสวรรค์ จำนวนห้องน้ำ มีน้อย และอยากรับประทานน้ำฟรี โดยไม่ต้องเก็บค่าบริการในการใช้ห้องน้ำ (หมายเหตุ : ห้องน้ำเป็นของสถานีรถไฟนครสวรรค์การเก็บค่าบริการ 3 บาท เก็บเพื่อเป็นค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าบำรุงรักษาต่างๆ) สิ่งที่อยากรับประทานคือ การให้บริการ การให้คำแนะนำ และการ	45	36.88
2.	จำนวนตัวโดยสารของเจ้าหน้าที่จัดจำหน่ายตั๋วสถานีรถไฟนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่บางท่านไม่มีความสนใจผู้โดยสารที่มาใช้บริการ	11	9.01

ข้อ	รายละเอียด	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
3.	สิ่งที่อยากให้ปรับปรุง คือ ที่จอดรถมีพื้นที่ไม่เพียงพอ ไม่สะดวกพอ และไม่มีแสงไฟเพียงพอสำหรับผู้โดยสารที่มาใช้บริการจอดรถในตอนกลางคืน	13	10.65
4.	สิ่งที่อยากรับปรับปรุงคือ ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ (บางครั้งยังมีเศษขยะอยู่)	9	7.30
5.	ผู้โดยสารของสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ (หมายเหตุ : กรณีช่วงเทศกาลต่างๆ จะมีผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์จำนวนมาก) สิ่งที่อยากรับปรับปรุง คือ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่สถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ ได้แก่	9	7.30
6.	- พัดลมเพดาน - ตู้ ATM - แซร์วิสเน็ตเวิร์ก สิ่งที่อยากรับปรับปรุง คือ อยากให้เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยบริเวณชานชาลาให้มากขึ้น	25	20.49
7.	สิ่งที่อยากรับปรับปรุง คือ ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบสถานีและในสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ให้ดูสวยงาม , สร้างจุดถ่ายภาพเช็คอิน(Check - In)เพื่อสร้างเป็นจุดสนใจให้คนมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น	4	3.27
8.		6	4.91
	รวม	122	100

จากการที่ 4.25 ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์อยากรับปรับปรุง คือ 1)ห้องน้ำของสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ ซึ่งมีจำนวนห้องน้ำมีน้อยไป และอยากรับปรับปรุงห้องน้ำ พร้อมที่จะมีต้องเก็บค่าบริการในการใช้ห้องน้ำ (หมายเหตุ : ห้องน้ำเป็นของสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์การเก็บค่าบริการ 3 บาท เก็บเพื่อเป็นค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าบำรุงรักษาต่างๆ) 2) การให้บริการ การให้คำแนะนำ และการจำหน่ายตั๋วโดยสารของเจ้าหน้าที่จัดจำหน่ายตั๋วสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์เจ้าหน้าที่บางท่านไม่มีความสนใจผู้โดยสารที่มาใช้บริการ และแสดงสีหน้าและคำพูดไม่เหมาะสม 3) ที่จอดรถมีพื้นที่ไม่เพียงพอ ไม่สะดวกพอ และแสงไฟไม่เพียงพอสำหรับผู้โดยสารที่มาใช้บริการจอดรถในตอนกลางคืน 4) ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟฟ้านครสวรรค์ (บางครั้งยังมีเศษขยะอยู่) 5) จำนวนที่นั่งรถผู้โดยสารมีจำนวนไม่เพียงพอ กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ จึงอยากรับปรับปรุงเพิ่มจำนวนที่นั่งรอผู้โดยสาร

ของสถานีรถไฟนครสวรรค์ (หมายเหตุ : กรณีช่วงเทศกาลต่างจะมีผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์จำนวนมาก) 6) เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่สถานีรถไฟนครสวรรค์ ได้แก่ป้ายบอกราคาที่ชัดเจน พัดลมเพดานตู้ ATM แชร์อินเตอร์เน็ตไร้สาย 7) อยากให้เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยบริเวณชานชาลาให้มากขึ้น และ 8) ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบสถานีและในสถานีรถไฟนครสวรรค์ให้ดูสวยงาม สร้างจุดถ่ายภาพเช็คอิน(Check - In)เพื่อสร้างเป็นจุดสนใจให้คนมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

**ตารางที่ 4.26 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์**

ข้อ	รายละเอียด	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
1.	มีทัศนคติที่ดีต่อภาพรวมของสถานีรถไฟนครสวรรค์ มีความรู้สึกดี และดีมาก	34	33.66
2.	มีความประทับใจในการบริการต่างๆของเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟนครสวรรค์ มีการให้บริการที่ดี ให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดี ให้ความช่วยเหลือ และให้ความสนใจตอบคำถามของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ	34	33.66
3.	มีทัศนคติที่ดีต่อภาพรวมของสถานีรถไฟนครสวรรค์ มีความรู้สึกปกติและเฉยๆ	6	5.94
4.	ไม่พอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่แสดงสีหน้าไม่ดี , พูดไม่มีทางเสียง , บางท่านไม่สนใจผู้โดยสารที่เข้ามาสอบถาม	6	5.94
5.	ทั้งสถานีไฟและการเดินทางโดยสารทางรถไฟมีความปลอดภัยสูงและยังมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมาก	8	7.92
6.	สถานีรถไฟนครสวรรค์ มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกหลากหลาย	6	5.94
7.	บริเวณรอบๆและในสถานีรถไฟนครสวรรค์ไม่สะอาด พื้นเปื้อน และมีเศษขยะอยู่ตามพื้นทางเดิน	2	1.99
8.	สถานีรถไฟนครสวรรค์มีความสะอาดดี และมีการพัฒนาดีขึ้นจากเมื่อก่อน และมีการพัฒนามาเรื่อยๆ	5	4.95
	รวม	101	100

จากตารางที่ 4.26 ทัศนคติที่ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์มีต่อภาพรวมของสถานีรถไฟนครสวรรค์ 1) มีความรู้สึกดี และดีมาก 2) มีความประทับใจในการบริการต่างๆของเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟนครสวรรค์ มีการให้บริการที่ดี ให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดีให้ความช่วยเหลือ

และให้ความสนใจตอบคำถามของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ 3) มีทัศนคติที่ดีต่อภาพรวมของสถานีรถไฟนครสวรรค์ มีความรู้สึกปกติและเนยๆ 4) ไม่พอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่แสดงสีหน้าไม่ดี พูดไม่มีทางเสียง บางท่านไม่สนใจผู้โดยสารที่เข้ามาสอบถาม 5) ทั้งสถานีรถไฟและการเดินทางโดยสารทางรถไฟมีความปลอดภัยสูงและยังมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมาก 6) สถานีรถไฟนครสวรรค์ มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกความสะอาด 7) บริเวณรอบๆ และในสถานีรถไฟนครสวรรค์ไม่สะอาด พื้นเปื้อน และมีเศษขยะอยู่ตามพื้นทางเดิน 8) สถานีรถไฟนครสวรรค์มีความสะอาดดี และมีการพัฒนาดีขึ้นจากเมื่อก่อนและมีการพัฒนามาเรื่อยๆ

**ตารางที่ 4.27 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์**

ข้อ	รายละเอียด	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
1	มีร้านสะดวกซื้อ หรือร้านขายของชำ ที่สถานีรถไฟนครสวรรค์ เพื่อความสะอาดของผู้โดยสารที่เดินทางมาใช้บริการ	4	22.22
2.	ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งรอผู้โดยสารที่สถานีให้มากขึ้น	3	16.67
3.	ปรับปรุงเรื่องความสะอาดบริเวณสถานี(เศษขยะเล็กๆน้อยๆ)	8	44.44
4.	ติดตั้งป้ายการใช้รถไฟฟ้าเป็นขั้นตอน	3	16.67
	รวม	18	100

จากตารางที่ 4.27 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีดังนี้ 1) ควรมีร้านสะดวกซื้อ หรือร้านขายของชำ ที่สถานีรถไฟนครสวรรค์ 2) ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งรอผู้โดยสารที่สถานีให้มากขึ้น 3) ปรับปรุงเรื่องความสะอาดบริเวณสถานี 4) ติดตั้งป้ายการใช้รถไฟฟ้าเป็นขั้นตอน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟ นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และนำข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 5.2 ขอบเขตของการศึกษา
- 5.3 ระเบียบวิธีวิจัย
- 5.4 สรุปผลการศึกษา
- 5.5 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.6 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟ นครสวรรค์
- 2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟ นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

#### 5.2 ขอบเขตของการศึกษา

- 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟ นครสวรรค์ ตำบลหนองปลิง อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คน
- 2. ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานีรถไฟนครสวรรค์ ตำบลหนองปลิง อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
- 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ รถไฟ สถานีรถไฟนครสวรรค์

### 5.3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมุ่งศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จำนวน 400 คนโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร ของ Taro Yamane ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยเป็นแบบสอบถามเป็นคำถาวรลายปิดโดยให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียว และมีประเภทหลายคำตอบให้เลือกตอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว One Way Analysis of Variance หรือOne -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

### 5.4 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟกรณ์ศึกษาสถานีรถไฟนครสวรรค์” ผู้วิจัยใช้หลักการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ชุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุในช่วงอายุ 18-23 ปี มีสถานภาพโสดมีระดับการศึกษาปริญญาตรีประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ย 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน

2. ข้อมูลพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสวรรค์ส่วนมากใช้รถส่วนตัวเป็นยานพาหนะในการเดินทาง มีลักษณะการเดินทางคนเดียว วัตถุประสงค์ในการเดินทางคือ ท่องเที่ยว เที่ยวชม หรือเดินทางโดยสารทางรถไฟมากกว่า 5 ครั้ง/ปีใช้ระยะเวลาในการโดยสารทางรถไฟ 2 ชั่วโมง เดินโดยสารในช่วง 06.00-08.00 น. ซึ่งทางในการซื้อตั๋วคือซื้อที่สถานีและในการเดินทางครั้งล่าสุดไม่ได้ทำการจองตั๋วล่วงหน้า

3. ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสวรรค์แบ่งออกเป็น 4 ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ )

ผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าส่วนตัวในครัวเรือน ดังต่อไปนี้ ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าส่วนตัวให้ความสำคัญในช่วงเวลาที่ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ด้านอาชีพ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านลักษณะการเดินทาง วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความประทับใจในการเดินทาง จำนวนครั้งในการเดิน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และด้านรายได้ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้าน ช่องทางในการซื้อตั๋วและการเดินทางมีการจองตั๋วล่วงหน้า อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงฤทธิ์ น้อย พะวงศ์ (2550) ได้ทำศึกษา เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารจัดการขบวนชนบทเมืองของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการโดยสารรถไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับบทความวิจัย อัชราสมประชา เรื่องการให้บริการของรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย: ศึกษากรณีเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพ-หัวหิน) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ พบว่า เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ยกเว้น หัวข้อความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันแต่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่างกัน ในหัวข้อ ความสะอาดของสถานี ขบวนรถไฟฟ้าในขบวนรถไฟฟ้า ความเหมาะสมของระยะเวลาเดินทาง อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ยกเว้น หัวข้อความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟฟ้า

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของหัตถศิลป์ของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าส่วนตัวในครัวเรือน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้ ด้านที่ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ภาพรวมในด้านนี้ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยเรียงตามระดับความคิดเห็นจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การเข้าถึงสถานีรถไฟฟ้า เช่น มีวินมอเตอร์ไซด์ และรถสองแถว ให้บริการรับส่ง รองลงมา คือ จำนวนที่นั่งรถไฟฟ้าที่สถานี มีปริมาณที่เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ และความสะอาดของห้องน้ำ ด้านที่ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาพรวมในด้านนี้ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยเรียงตามระดับความคิดเห็นจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยที่ชานชาลา มีความระมัดระวัง รอบคอบ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ / พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ และพนักงาน / เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ด้านที่ 3) ด้าน ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ ภาพรวมในด้านนี้ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยเรียงตามระดับความคิดเห็นจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการจัดจำหน่ายตั๋วรถไฟฟ้า รองลงมา คือ มีความรวดเร็วในการจอด รับ-ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่างๆ และความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟฟ้า ด้านที่ 4) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ภาพรวมในด้านนี้ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยเรียงตามระดับความคิดเห็นจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การประกาศเดือนที่ซัดเจน

เพื่อความปลอดภัยก่อนขบวนรถไฟจะมาถึงสถานี รองลงมา คือ ป้ายข้อมูลประชาสัมพันธ์ / ป้ายบอกราคา สามารถของเห็นได้ชัด และเจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและตอบคำถามที่ดี

## 5.5 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสรรค์ จังหวัดนครสรรค์” สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

### 5.5.1 ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสรรค์

โดยสรุปผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสรรค์ ซึ่งได้สรุปโดยการอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุในช่วงอายุ 18-23 ปี ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท/เดือน สอดคล้องกับ ขชฎาภรณ์ รงชา (2551) ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟสถานีรถไฟนครสรรค์ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว มีความประทับใจในอัตราค่าบริการของรถไฟ เนื่องจากมีอัตราค่าบริการไม่สูงซึ่งสอดคล้องกับสุรพล นิมนานุ และ คงะ (2555) ผู้โดยสารสามารถซื้อตั๋วได้ที่สถานีโดยไม่ต้องทำการจองตัวล่วงหน้า ซึ่งผู้โดยสารที่ใช้บริการสามารถจองตัวล่วงหน้าได้ทั้งที่สถานีรถไฟและจองผ่านระบบออนไลน์ทางอินเตอร์เน็ต

### 5.5.2 ศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสรรค์

โดยสรุปผลการศึกษาทัศนคติผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสรรค์ ซึ่งได้สรุปโดยการอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ จากการศึกษาพบว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสรรค์แบ่งออกเป็น 4 ด้านเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟในภาพรวมทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสรรค์อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X} = 3.88$ ) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.82$ ) ด้านระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.55$ ) ซึ่งสอดคล้องกับเบญจวรรณ นพบรรจบสุข(2543)

## 5.6 ข้อเสนอแนะ

### 5.6.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสรรค์ จังหวัดนครสรรค์” ทำให้ทราบความระดับความคิดเห็นจากทัศนคติของผู้โดยสารที่

ใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในด้านต่างๆและทราบถึงความต้องการที่อยากรู้ให้มีการปรับปรุง และพัฒนาตามความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์

1) จากการวิจัยพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุในช่วงอายุ 18-23 ปี มีสถานภาพโสดมีระดับการศึกษาปริญญาตรีประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ย 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน

2) จากการวิจัยพบว่า ข้อมูลพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสวรรค์ส่วนมากใช้รถส่วนตัวเป็นยานพาหนะในการเดินทาง มีลักษณะการเดินทางคนเดียว วัตถุประสงค์ในการเดินทางคือท่องเที่ยว เหตุผลในการเลือกใช้บริการรถไฟคืออัตราค่าบริการไม่สูง มีความประทับใจในอัตราค่าบริการของรถไฟเดินทางโดยสารทางรถไฟมากกว่า 5 ครั้ง/ปีใช้ระยะเวลาในการโดยสารทางรถไฟ 2 ชั่วโมง เดินโดยสารในช่วง 06.00-08.00 น. ซึ่งทางในการซื้อตั๋วคือซื้อที่สถานีและการเดินทางครั้งล่าสุดไม่ได้ทำการจองตั๋วล่วงหน้า

3) จากการวิจัย พบระดับความคิดเห็นจากทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการ สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4) จากการวิจัย พบระดับความคิดเห็นจากทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการ สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

5) จากการวิจัย พบระดับความคิดเห็นจากทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการ สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

6) จากการวิจัย พบระดับความคิดเห็นจากทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการ สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีต่อการบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของ สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากการวิจัย พบระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ส่วนใหญ่ต้องการให้สถานีรถไฟนครสวรรค์มีการพัฒนา 1) ด้านห้องน้ำซึ่งห้องน้ำมีความสะอาดไม่เพียงพอ มีปริมาณที่น้อย และการเก็บค่าบริการจากการใช้ห้องน้ำ 2) ด้านการให้บริการ การให้คำแนะนำ และการจำหน่ายตั๋วโดยสารของเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟนครสวรรค์ 3) ด้านที่จอดรถมีพื้นที่ไม่เพียงพอ 4) ความสะอาดบริเวณสถานีรถไฟนครสวรรค์ 5) จำนวนที่นั่งรถผู้โดยสารมีจำนวนไม่เพียงพอ กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ 6) คือ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่สถานีรถไฟนครสวรรค์ ได้แก่ พัดลมเพดานตู้ ATM แอลซีดี เครื่องดื่มน้ำ 7) อยากให้เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยบริเวณชานชาลาให้มากขึ้น และปรับปรุงเส้นขอบระหว่างชานชาลาให้ชัดมากขึ้น และ

8) ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบสถานีและในสถานีรถไฟนครสวรรค์ให้ดูสวยงามสร้างจุดถ่ายภาพเช็คอิน (Check - In)เพื่อสร้างเป็นจุดสนใจให้คนมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

7) จากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์ ส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

## บทที่ 6

### บทสรุปผู้บริหาร

การเดินทางในประเทศไทยต่างก็มีความสะดวกอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางอากาศ และทางน้ำโดยมีพาหนะให้สำหรับนักเดินทางได้เลือกตามความต้องการซึ่งในปัจจุบันยังคงมีผู้ใช้บริการ เลือกเดินทางโดยสารทางรถไฟอยู่จำนวนมาก เนื่องจากการเดินทางโดยรถไฟมีความสะดวกสบายต่อ การเดินทางซึ่งมีความตรงต่อเวลาในการเดินรถ อัตราค่าบริการไม่สูงเกินไป และรถไฟมีบริการหลาย ประเภท เช่น รถไฟดูนอนห้องทานอาหารห้องละหมาดสำหรับชาวมุสลิมห้องสำหรับพระภิกษุสงฆ์ รถไฟดูปรับอากาศ ห้องน้ำบนรถไฟ ซึ่งมีอาหาร และของว่างขายตลอดเส้นทางจนกว่าจะสิ้นสุดสถานี ซึ่งสามารถรับประทานบนรถไฟได้

รถไฟจึงเป็นยานพาหนะในการขนส่งผู้โดยสารทางบก เป็นการคมนาคมในยุคพังไนยุค แรกๆ และยังมีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม ศิลปกรรม และการคมนาคม ชนส่วน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันยังมีผู้โดยสารที่ใช้บริการของรถไฟอยู่เป็นจำนวนมากทั้งสถานีรถไฟ ใช้เป็นจุดจอด จุดแวะพัก และจุดเปลี่ยนขบวน สำหรับการเดินรถไฟมีการรับส่งผู้โดยสาร และรับส่ง ลินค้า ซึ่งประเภทของสถานีรถไฟ ได้แก่ สถานีทั่วไป และสถานีชุมทางเป็นสถานที่ซึ่งมีนายสถานีประจำ ออยู่ และอนุญาตให้รถไฟเดินไปมาตามระเบียบการเดินรถโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย มีสถานีชุมทาง ทั้งหมด 16 สถานี

สถานีรถไฟนครสวรรค์ ถือเป็นสถานีรถไฟระดับ 1 อยู่ห่างจากสถานีรถไฟกรุงเทพเป็น ระยะทาง 245.78 กิโลเมตร ตั้งอยู่ต่ำบลหนองปลิง อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์เดิมมีชื่อ ว่า สถานีหนองปลิง ต่อมามาได้มีการย้ายสถานีรถไฟไปประจำจังหวัดนครสวรรค์ จากสถานีรถไฟปากน้ำ โพ มาอยู่ที่สถานีรถไฟหนองปลิง จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นสถานีรถไฟนครสวรรค์

สถานีรถไฟนครสวรรค์ เป็นสถานีรถไฟระดับ 1 อยู่ห่างจากสถานีรถไฟกรุงเทพเป็นระยะทาง 245.78 กิโลเมตร ตั้งอยู่ต่ำบลหนองปลิง อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์เดิมสถานีรถไฟ นครสวรรค์มีชื่อว่าสถานีรถไฟหนองปลิง ต่อมามาได้มีการย้ายสถานีรถไฟประจำจังหวัดนครสวรรค์จาก สถานีรถไฟปากน้ำโพอยู่ที่สถานีรถไฟหนองปลิง จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นสถานีรถไฟนครสวรรค์

ทั้งนี้ ผู้โดยสารยังให้ความสำคัญกับการเดินทางโดยรถไฟยังเป็นจำนวนมากผู้วิจัยจึงเล็งเห็น ถึงการเดินทางของผู้โดยสารจึงทำให้สนใจที่จะทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟ นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟนครสวรรค์ ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย 1) สถานีรถไฟนำ ผลการวิจัยไปวางแผนและพัฒนาการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร 2) นายสถานีนำผลการวิจัยไปพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมุ่งศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าคร่าวรัคค์ ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าคร่าวรัคค์ จังหวัดนครสวรรค์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าคร่าวรัคค์ จำนวน 400 คนโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยเป็นแบบสอบถามเป็นคำตามป้ายปิดโดยให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียว และมีประเภทหลายคำตอบให้เลือกตอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว One Way Analysis of Variance หรือ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย พบร่วมกับผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าคร่าวรัคค์ พบร่วมกับผู้ใช้บริการเป็นผู้หญิงคิดเป็นร้อยละ 62.3 และมีอายุระหว่าง 18-23 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โสดคิดเป็นร้อยละ 72.3 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.3 อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.5 ผลการศึกษา ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าคร่าวรัคค์แต่ละด้าน ดังต่อไปนี้ ด้านอายุ พบร่วมกับผู้ใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในช่วงเวลาที่ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ด้านอาชีพ พบร่วมกับผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้าน ลักษณะการเดินทาง วัตถุประสงค์ ในการเดินทาง ความประทับใจในการเดินทาง จำนวนครั้งในการเดิน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และด้านรายได้ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้าน ช่องทางในการซื้อตั๋วและการเดินทางมีการจองตั๋วล่วงหน้า อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงฤทธิ์ น้อยพะวงษ์ (2550) ได้ทำศึกษา เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารจัดการขบวนชนамเมืองของการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการโดยสารรถไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับความวิจัย อัณรา สมประชา เรื่องการให้บริการของรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย: ศึกษากรณีเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพ-หัวหิน) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ พบร่วมกับ เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ยกเว้น หัวข้อความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ด้านอายุรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันแต่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่างกัน ในหัวข้อ ความสะอาดของสถานีขบวนรถไฟฟ้าในขบวนรถไฟ ความเหมาะสมของระยะเวลาเดินทาง อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ยกเว้น หัวข้อความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ

## บรรณานุกรม

- กัลป์ยกร วรกุลลักษณานนิย์ และพรทิพย์ สัมปตตะวนนิช. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศ์ชรร. (2530). ประโยชน์และการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- จิตติมา วีรภัทรพงศ์. (2546). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเช่าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ (บ.ม.การตลาด). มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ โรงแรม
- ชัชฎาภรณ์ ลงชาย. (2551). ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพง. กรณีศึกษาสถานีรถไฟหัวลำโพง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ (บ.ม. การตลาด). มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ วิโรฒ
- เบญจวรรณ นพบรรจบสุข. (2543). ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยสันทางสายเหนือเชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประสิทธิ์ทองอุ่น. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ. เอ็ร์ดเวฟเอ็ดดูเคชั่น.
- ไพรพนาศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์
- พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคมบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ รัชยากรุวนานิชไซยันนท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบาย ประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิรารัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ. ประชาชน จำกัด.
- วีระพงษ์เฉลิมจิรารัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ.(พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ. ประชาชน จำกัด.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้าง และระบบการผลิต การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2542). พฤติกรรมของผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร. พ.อ.ลีวิ่ง สุรพล นิมนาน และคณะ. (2555). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายมหاشัย – วงศ์วิจัย บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุรีรัตน์เตชะทวีวรรณ. (2545). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.(เอกสารประกอบการสอน). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, and James H. Donnelly. (2000). Organization : Behavior, Structure, Processes. 10<sup>th</sup> ed. Boston : McGraw – Hill.

- Millett, John David. (1954). Management in the public service : the quest for effective performance. New York : McGraw-Hill
- Schermerhorn, J. R. (2000). Management (7th ed). New York: John Wiley & Sons.
- Shelly, Maynard W. (1975). Responding to Social Change. Pen Sylvania : Dowden Hutchison and Ross.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี [วารสารออนไลน์] “สถานีรถไฟนครสวรรค์” [สืบค้นวันที่ 2 ธันวาคม 2561]. จาก <https://th.wikipedia.org/wiki>
- ศูนย์โครงการก่อสร้างฝ่ายโครงการพิเศษและก่อสร้างการรถไฟแห่งประเทศไทย[วารสารออนไลน์] “ข้อมูลการรถไฟแห่งประเทศไทย” [สืบค้นวันที่ 1 ธันวาคม 2561]. จาก <http://www.railway.co.th>
- Go to know [วารสารออนไลน์] “แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ” [สืบค้นวันที่ 7 ธันวาคม 2561]. จาก <https://www.gotoknow.org>
- Go to know [วารสารออนไลน์] “แนวคิดและทฤษฎีการบริการ” [สืบค้นวันที่ 7 ธันวาคม 2561]. จาก <https://www.gotoknow.org>

ภาคผนวก

**ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของสถานีรถไฟฟ้าครัวสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์**

ตัวแปร	Cronbach's Alpha
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก</b>	
1. ความสะอาดของห้องน้ำ	1.07
2. จำนวนที่นั่งรอรถไฟฟ้าสถานีมีปริมาณที่เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.97
3. การเข้าถึงสถานีรถไฟ เช่น มีวนมอเตอร์ไซด์ และรถสองแถว ให้บริการรับ-ส่ง	
	0.88

จากการวิเคราะห์ค่า Cronbach ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่ามากกว่า 0.7 ทุกค่าทุกตัวแปร แสดงว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้

**ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสถานีรถไฟฟ้าครัวสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์**

ตัวแปร	Cronbach's Alpha
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	
1. เจ้าหน้าที่ / พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ	0.70
2. เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยที่ชานชาลา มีความระมัดระวัง รอบคอบ	1.00
3. พนักงานและช่องทางจำหน่ายตั๋ว มีความเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ	0.82

จากการวิเคราะห์ค่า Cronbach ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่ามากกว่า 0.7 ทุกค่าทุกตัวแปร แสดงว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้

ตารางภาคผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อระยะเวลาที่ใช้ ดำเนินการของสถานีรถไฟฟ้าส่วนตัว จังหวัดนครสวรรค์

	ตัวแปร	Cronbach's Alpha
<b>ด้านระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ</b>		
1. ความรวดเร็วในการให้บริการจัดจำหน่ายตั๋วรถไฟฟ้า		0.98
2. ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟฟ้า		0.99
3. มีความรวดเร็วในการจอด รับ-ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่างๆ		0.87

จากการภาคผนวกที่ 3 ค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรแบบสอบถามด้านระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการของ สถานีรถไฟฟ้าส่วนตัว มีค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรรวม 0.95 นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่ามากกว่า 0.7 ทุกค่าทุกตัวแปร แสดงว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้

ตารางภาคผนวกที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามดับความคิดเห็นจากทัศนคติที่มีต่อ ข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการของสถานีรถไฟฟ้าส่วนตัว จังหวัดนครสวรรค์

	ตัวแปร	Cronbach's Alpha
<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ</b>		
1. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและตอบคำถามที่ดี		0.89
2. การประกาศเตือนที่ชัดเจนเพื่อความปลอดภัยก่อนขบวนรถไฟฟ้ามาถึงสถานี		0.90
3. ป้ายข้อมูลประชาสัมพันธ์ / ป้ายบอกราคา สามารถมองเห็นได้ชัดมีความรวดเร็วในการจอด รับ-ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่างๆ		0.81

จากการภาคผนวกที่ 4 ค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรแบบสอบถามด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการของสถานีรถไฟฟ้าส่วนตัว มีค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรรวม 0.87 นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่ามากกว่า 0.7 ทุกค่าทุกตัวแปร แสดงว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้

## ภาคผนวก ก

ภาพที่เกี่ยวข้องกับสถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์



ภาพที่ 1 สถานีรถไฟนครสวรรค์



ภาพที่ 2 สถานีรถไฟนครสวรรค์



ภาพที่ 3 ภายในสถานีรถไฟนครสวรรค์



ภาพที่ 4 ภายในสถานีรถไฟนครสวรรค์

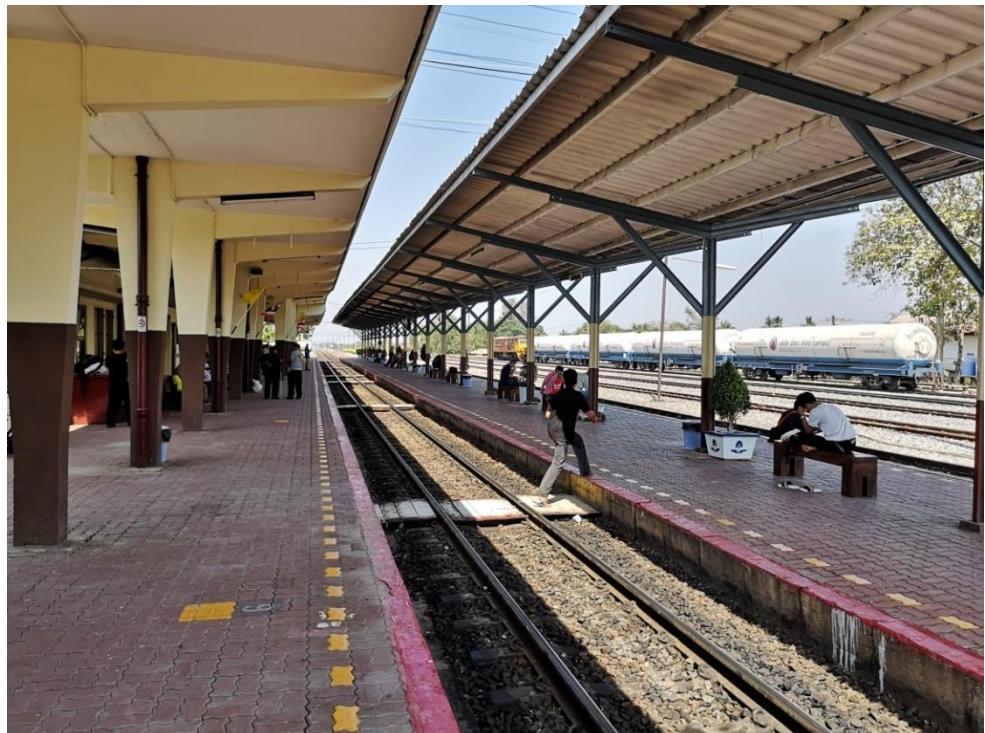


ภาพที่ 5 ป้ายข้อแนะนำการเดินทางโดยสารทางรถไฟฟ้า

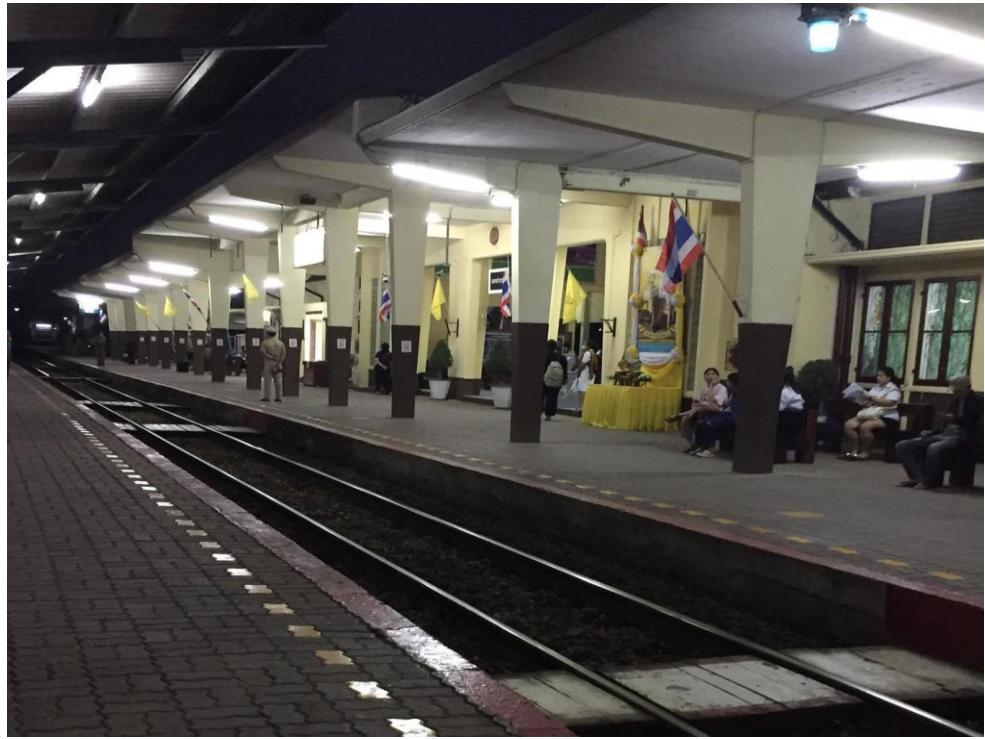
ภาพที่ 6 ป้ายบอกอัตราค่าโดยสารจากสถานีรถไฟน์ครสววรค์



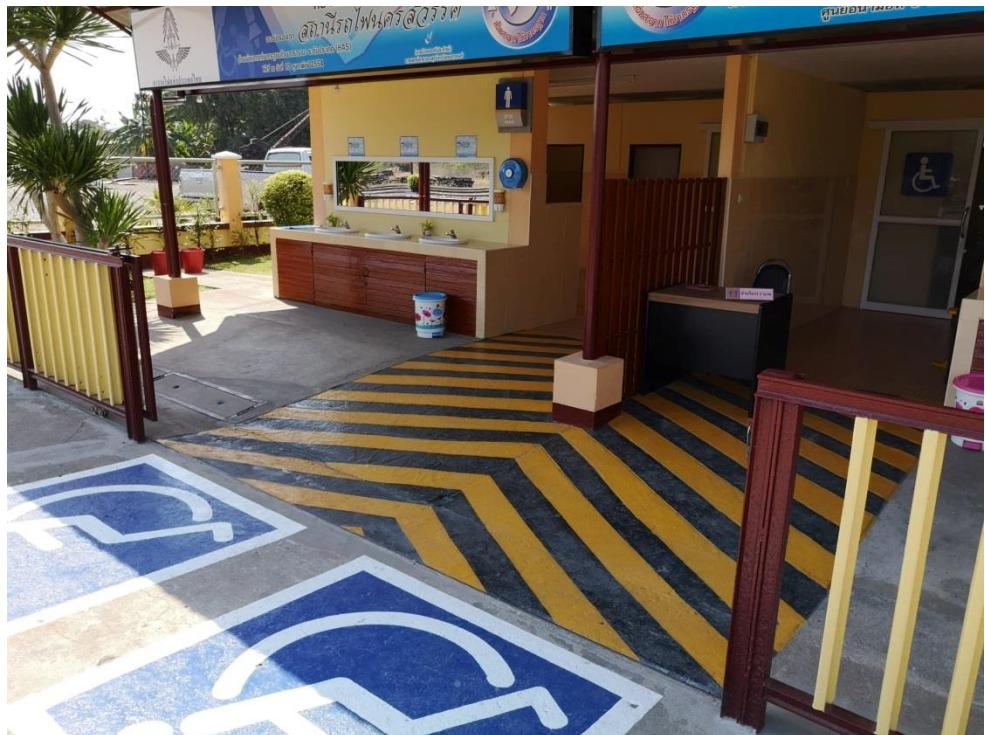
ภาพที่ 7 ชานชาลาสถานีรถไฟนครสวรรค์



ภาพที่ 8 ชานชาลาสถานีรถไฟนครสวรรค์



ภาพที่ 9 บรรยากาศที่ชานชาลาสถานีรถไฟนครสวรรค์ ตอนกลางคืน



ภาพที่ 10 ห้องน้ำของสถานีรถไฟนครสวรรค์ ที่มีการเก็บค่าบริการ



ภาพที่ 11 ขบวนรถໄไฟ



ภาพที่ 12 ขบวนรถໄไฟ



ภาพที่ 13 ขบวนรถไฟ ตอนกลางคืน



ภาพที่ 14 ขบวนรถไฟ ตอนกลางคืน



### แบบสอบถาม

#### เรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

**คำชี้แจง:**แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ กรณีศึกษาสถานีรถไฟนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำมาประกอบการศึกษาค้นคว้าวิจัย

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน□โดยเลือกตัวเลือก ที่ตรงกับคำตอบและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

##### 1. เพศ

หญิง                    ชาย

##### 2. อายุ

<input type="checkbox"/> 18 – 23 ปี	<input type="checkbox"/> 24 – 29 ปี	<input type="checkbox"/> 30 – 35 ปี
<input type="checkbox"/> 36 – 41 ปี	<input type="checkbox"/> 42 – 47 ปี	<input type="checkbox"/> 48 – 53 ปี
<input type="checkbox"/> 54 – 59 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี	

##### 3. สถานภาพ

โสด                     สมรส                     หย่าร้าง /หม้าย

##### 4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโทหรือสูงกว่า	

##### 5. อาชีพ

<input type="checkbox"/> นักเรียน / นักศึกษา	<input type="checkbox"/> ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> รับจ้าง	<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ).....

##### 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5,001 -10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001–30,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 30,001 บาท	

ตอบที่ 2 พฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ที่มีต่อสถานีรถไฟนครสวรรค์

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ โดยเลือกตัวเลือก ที่ตรงกับคำตอบและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. โดยปกติท่านเดินทางโดยยานพาหนะชนิดใด

รถส่วนตัว       รถตู้โดยสาร       รถไฟ       รถทัวร์

2. ลักษณะการเดินทาง

คนเดียว       กลุ่มเพื่อน       ครอบครัว

3. วัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยสารทางรถไฟ

ทำงาน       เรียน       ท่องเที่ยว

กลับบ้าน       เยี่ยมญาติ       อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการรถไฟ

หลีกเลี่ยงปัญหารถติด       อัตราค่าบริการไม่สูง

ต้องการหาประสบการณ์ใหม่ๆในการเดินทาง       อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านมีความประทับใจสิ่งใดในรถไฟมากที่สุด

อัตราค่าบริการ       การให้บริการของเจ้าหน้าที่       สิ่งอำนวยความสะดวก

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. จำนวนครั้งในการเดินทางโดยสารทางรถไฟต่อปี

ครั้งแรก       ต่ำกว่า 5 ครั้ง/ปี       10 – 20 ครั้ง

มากกว่า 30 ครั้ง/ปี

7. ระยะเวลาในการเดินทางโดยสารทางรถไฟในแต่ละครั้ง

ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง       2 ชั่วโมง       3 ชั่วโมง

4 ชั่วโมง       5 ชั่วโมง       มากกว่า 5 ชั่วโมง

8. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการโดยสารทางรถไฟ

ก่อน 05.00 น.       06.00 น. – 08.00 น.       08.01 น. – 10.00 น.

10.01 น. – 12.00 น.       12.01 น. – 14.00 น.       14.01 น. – 16.00 น.

16.01 น. – 18.00 น.       หลัง 18.01 น.

9. โดยปกติท่านซื้อตั๋วโดยสารผ่านช่องทางใด

ซื้อที่สถานีรถไฟ       ซื้อผ่านระบบออนไลน์

10. ในการเดินทางโดยสารครั้งนี้ท่านได้มีการจองตั๋วล่วงหน้าหรือไม่

จะง       ไม่ได้จะง

ตอนที่ 3 ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสวรรค์

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นโดยเลือกตัวเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟ สถานีรถไฟนครสวรรค์	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความสะอาดของห้องน้ำ					
2. จำนวนที่นั่งรถไฟที่สถานี มีปริมาณที่เพียงพอ กับ ความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3. การเข้าถึงสถานีรถไฟ เช่น มีวนมอเตอร์ไซด์ และรถ สองแถว ให้บริการรับส่ง					
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
1. เจ้าหน้าที่ / พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ					
2. เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยที่ชานชาลา มีความ ระมัดระวัง รอบคอบ					
3. พนักงานและช่องทางจำหน่ายตั๋ว มีความเพียงพอต่อผู้ ที่มาใช้บริการ					
<b>ด้านระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ</b>					
1. ความรวดเร็วในการให้บริการจัดจำหน่ายตั๋วรถไฟ					
2. ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ					
3. มีความรวดเร็วในการจอด รับ-ส่ง ผู้โดยสารตามสถานี ต่างๆ					
<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและตอบคำถามที่ดี					
2. การประกาศเตือนที่ชัดเจนเพื่อความปลอดภัยก่อน ขบวนรถไฟจะมาถึงสถานี					
3. ป้ายข้อมูลประชาสัมพันธ์ / ป้ายบอกราคา สามารถ ของเห็นได้ชัด					

สิ่งที่ท่านอยากรู้สถานีรถไฟนครสวรรค์มีการปรับปรุงมากที่สุด

.....

จากการรับบริการของสถานีรถไฟนครสวรรค์ ท่านมีทัศนคติอย่างไรต่อสถานีรถไฟนครสวรรค์

.....

.....

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

## ประวัติผู้วิจัย

**ชื่อ - สกุล:** นายณัชชา ตั้งตรงหาทัย  
**ภูมิลำเนา:** จังหวัดนครสวรรค์  
**ที่อยู่ :** 13/1 หมู่ 6 ตำบลหนองกรดอำเภอเมืองนครสวรรค์  
 จังหวัดนครสวรรค์ 60240  
**ประวัติการศึกษา :** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชานวัตกรรมนิเทศศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
 อย่างยั่งยืนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
**ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง :** อาจารยประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สาขาวิชาการ  
 โฆษณาและการประชาสัมพันธ์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล: นายภัทรพงศ์ เหล่าไฟโรจน์  
ภูมิลำเนา: จังหวัดนครสวรรค์  
ที่อยู่ : 13/1 หมู่ 6 ตำบลหนองกรดอำเภอเมืองนครสวรรค์  
จังหวัดนครสวรรค์ 60240  
ประวัติการศึกษา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชานิเทศศาสตร์และนวัตกรรม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2559  
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง : อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สาขาวิชาการ  
โฆษณาและการประชาสัมพันธ์