

บรรณานุกรม

หนังสือ

นราศรี ไหวนิชกุล. ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.

รังสรรค์ แขวงโสภณ. การขนส่งทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณาคม, 2523.

สัมภาษณ์

สุวรรณ อิมพิทักษ์. หัวหน้าแผนกระเบียบการโดยสาร การรถไฟฯ. สัมภาษณ์,  
25 มกราคม 2526.

วัฒนา สุภรณ์ไพฑูริย์. วิศวกรอำนวยการกองช่างกล การรถไฟฯ. สัมภาษณ์,  
4 กุมภาพันธ์ 2526.

วายุพล ไชยศิริ. หัวหน้ากองพาณิชย์โดยสาร การรถไฟฯ. สัมภาษณ์,  
5 กุมภาพันธ์ 2526.

สำเนา วีชรินทร์. หัวหน้ากองโดยสาร การรถไฟฯ. สัมภาษณ์,  
25 มีนาคม 2526.

ตฤตรา จาตุรงค์กุล. หัวหน้ากองโรงแรม การรถไฟฯ. สัมภาษณ์,  
25 มีนาคม 2526.

ตฤณี พาณิชการ. หัวหน้าแผนกบริการโดยสาร การรถไฟฯ. สัมภาษณ์,  
25 มีนาคม 2526.



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ลำย \_\_\_\_\_ ขบวน \_\_\_\_\_

ชั้น \_\_\_\_\_ เพศ \_\_\_\_\_

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาริ้วภาควิทยานิพนธ์ ของนิสิตปริญญาโทบัณฑิต  
สาขาการสัตวการทั่วไป คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมุ่งศึกษาถึง  
ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลมาใช้ให้เกิด  
ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ต่อไป ซึ่งใคร่ขอความกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามนี้ และขอขอบคุณใน  
ความร่วมมืออันดีจากท่าน

โปรดใส่เครื่องหมาย / หน้าช่องว่าง \_\_\_\_\_ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
และระบุข้อคิดเห็นอื่นๆ ในกรณีที่ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1. ข้อมูลส่วนตัว

1. อายุ

- \_\_\_\_\_ ก. ต่ำกว่า 20 ปี \_\_\_\_\_ ข. 20-30 ปี  
\_\_\_\_\_ ค. 31-40 ปี \_\_\_\_\_ ง. 41-50 ปี  
\_\_\_\_\_ จ. มากกว่า 50 ปี

2. อาชีพ

- \_\_\_\_\_ ก. นักเรียน นิสิต นักศึกษา \_\_\_\_\_ ข. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
\_\_\_\_\_ ค. ท่างานเอกชน \_\_\_\_\_ ง. ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
\_\_\_\_\_ จ. อื่น ๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_

3. ระดับการศึกษา

- \_\_\_\_\_ ก. ต่ำกว่า ป. 7 \_\_\_\_\_ ข. มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา  
\_\_\_\_\_ ค. อนุปริญญา ปริญญาตรี \_\_\_\_\_ ง. สูงกว่าปริญญาตรี  
\_\_\_\_\_ จ. อื่น ๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_

## 4. รายได้ของท่านต่อเดือน

- \_\_\_\_\_ ก. ต่ำกว่า 2,000 บาท    \_\_\_\_\_ ข. 2,000-3,000 บาท  
 \_\_\_\_\_ ค. 3,001-4,000 บาท    \_\_\_\_\_ ง. 4,001-5,000 บาท  
 \_\_\_\_\_ จ. มากกว่า 5,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านบริการในสายที่ท่านใช้บริการอยู่ขณะนี้

## 5. ตั้งแต่เดือนมกราคม 2524 นี้ ท่านโดยสารถไฟในสายที่ท่านใช้บริการอยู่กี่ครั้ง

- \_\_\_\_\_ ก. ครั้งนี้เป็นครั้งแรก    \_\_\_\_\_ ข. 1-2 ครั้ง  
 \_\_\_\_\_ ค. 3-4 ครั้ง    \_\_\_\_\_ ง. มากกว่า 4 ครั้ง

## 6. เกี่ยวกับที่นั่งโดยสาร ในสายที่ท่านใช้บริการอยู่นี้ ท่านเห็นว่า

- \_\_\_\_\_ ก. เหมาะสมดีแล้ว (ข้ามไปตอบข้อ 8)    \_\_\_\_\_ ข. ควรปรับปรุง

## 7. ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงในด้าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- \_\_\_\_\_ ก. เบาะที่นั่ง เก่ามาก ควรจะเปลี่ยนใหม่  
 \_\_\_\_\_ ข. เบาะที่นั่ง แอ็ง เกินไป ควรจะนิ่มกว่านี้  
 \_\_\_\_\_ ค. ที่นั่งคับแคบเกินไป ควรจะกว้างกว่านี้  
 \_\_\_\_\_ ง. ที่นั่งควรจะนั่งหันหน้าไปทางเดียวกันหมด เหมือนกับที่นั่งบนรถเมล์  
 \_\_\_\_\_ จ. อื่น ๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_

8. ตอบเฉพาะชั้น 1 และ ชั้น 2 นอน เกี่ยวกับที่นอนในสายที่ท่านใช้บริการอยู่นี้ ท่านเห็นว่า

- \_\_\_\_\_ ก. เหมาะสมดีแล้ว (ข้ามไปตอบข้อ 10)    \_\_\_\_\_ ข. ควรปรับปรุง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

9. ท่านเห็นว่า ควรปรับปรุงในด้าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- \_\_\_\_\_ ก. ที่นอนเก่ามาก ควรจะเปลี่ยนใหม่  
 \_\_\_\_\_ ข. ที่นอนแข็งเกินไป ควรจะนุ่มกว่านี้  
 \_\_\_\_\_ ค. หมอนนอนลึกลับรก ควรจะสะอาดกว่านี้  
 \_\_\_\_\_ ง. ผ้าห่มนอนลึกลับรก ควรจะสะอาดกว่านี้  
 \_\_\_\_\_ จ. อื่น ๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_

10. เกี่ยวกับจำนวนตู้และขบวนรถโดยสาร ในสายที่ท่านใช้บริการอยู่นี้ ท่านเห็นว่า  
 จำนวนตู้โดยสาร

- \_\_\_\_\_ ก. มากเกินไป \_\_\_\_\_ ข. มาก  
 \_\_\_\_\_ ค. ปานกลาง \_\_\_\_\_ ง. น้อย  
 \_\_\_\_\_ จ. น้อยเกินไป

จำนวนขบวนรถโดยสาร

- \_\_\_\_\_ ก. มากเกินไป \_\_\_\_\_ ข. มาก  
 \_\_\_\_\_ ค. ปานกลาง \_\_\_\_\_ ง. น้อย  
 \_\_\_\_\_ จ. น้อยเกินไป

11. เกี่ยวกับบริการรถเสบียงอาหารในสายที่ท่านใช้บริการอยู่นี้ ท่านเห็นว่า  
 คุณภาพของอาหาร

- \_\_\_\_\_ ก. ดีมาก \_\_\_\_\_ ข. ดี  
 \_\_\_\_\_ ค. ปานกลาง \_\_\_\_\_ ง. ไม่ดี  
 \_\_\_\_\_ จ. ไม่ดีเลย

บริการ

- \_\_\_\_\_ ก. ดีมาก \_\_\_\_\_ ข. ดี  
 \_\_\_\_\_ ค. ปานกลาง \_\_\_\_\_ ง. ไม่ดี  
 \_\_\_\_\_ จ. ไม่ดีเลย

ราคาของอาหาร

- \_\_\_\_\_ ก. ถูกมาก \_\_\_\_\_ ข. ถูก  
 \_\_\_\_\_ ค. ปานกลาง \_\_\_\_\_ ง. แพง  
 \_\_\_\_\_ จ. แพงมาก

ประเภทของอาหาร

\_\_\_\_\_ ก. มีให้เลือกมาก

\_\_\_\_\_ ข. มีให้เลือกพอสมควร

\_\_\_\_\_ ค. มีให้เลือกน้อย

12. เกี่ยวกับความสะอาดบนรถไฟ ในสายที่ทำงานให้บริการอยู่ที่นี่ท่านเห็นว่า

พื้นและทางเดิน

\_\_\_\_\_ ก. ดีมาก

\_\_\_\_\_ ข. ดี

\_\_\_\_\_ ค. ปานกลาง

\_\_\_\_\_ ง. ไม่ดี

\_\_\_\_\_ จ. ไม่ดีเลย

อ่างล้างมือ

\_\_\_\_\_ ก. ดีมาก

\_\_\_\_\_ ข. ดี

\_\_\_\_\_ ค. ปานกลาง

\_\_\_\_\_ ง. ไม่ดี

\_\_\_\_\_ จ. ไม่ดีเลย

ที่นั่ง

\_\_\_\_\_ ก. ดีมาก

\_\_\_\_\_ ข. ดี

\_\_\_\_\_ ค. ปานกลาง

\_\_\_\_\_ ง. ไม่ดี

\_\_\_\_\_ จ. ไม่ดีเลย

ห้องน้ำ

\_\_\_\_\_ ก. ดีมาก

\_\_\_\_\_ ข. ดี

\_\_\_\_\_ ค. ปานกลาง

\_\_\_\_\_ ง. ไม่ดี

\_\_\_\_\_ จ. ไม่ดีเลย

ตอนที่ 3. ข้อมูลด้านบริการทั่วไป

13. ปกติในการเดินทาง โดยรถไฟ ท่านมักจะถึงจุดหมายปลายทาง

\_\_\_\_\_ ก. ช้ากว่าเวลาที่กำหนดมากเสมอ

\_\_\_\_\_ ข. ช้ากว่าเวลาที่กำหนดเล็กน้อยเสมอ

\_\_\_\_\_ ค. บางครั้งก็ตามเวลาที่กำหนด บางครั้งก็ช้ากว่าเวลาที่กำหนดมาก

- \_\_\_\_\_ ง. บางครั้งก็ตามเวลาที่กำหนด บางครั้งก็ช้ากว่าเวลาที่กำหนดเล็กน้อย  
 \_\_\_\_\_ จ. ตามเวลาที่กำหนดเสมอ
14. ท่านได้รับประโยชน์หรือการคุ้มครองป้องกันจากตำรวจรถไฟ  
 \_\_\_\_\_ ก. ดีมาก \_\_\_\_\_ ข. ดี  
 \_\_\_\_\_ ค. ปานกลาง \_\_\_\_\_ ง. ไม่ดี  
 \_\_\_\_\_ จ. ไม่ดีเลย
15. เกี่ยวกับความปลอดภัยในการโดยสารรถไฟ ท่านเห็นว่า  
 \_\_\_\_\_ ก. ดีมาก \_\_\_\_\_ ข. ดี  
 \_\_\_\_\_ ค. ปานกลาง \_\_\_\_\_ ง. ไม่ดี  
 \_\_\_\_\_ จ. ไม่ดีเลย
16. ท่านเคยประสบอุบัติเหตุขณะโดยสารรถไฟหรือไม่  
 \_\_\_\_\_ ก. เคย \_\_\_\_\_ ข. ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 18)
17. ถ้าตอบว่า เคย เป็นอุบัติเหตุด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 \_\_\_\_\_ ก. รถไฟตกราง \_\_\_\_\_ ข. รถไฟชนกัน  
 \_\_\_\_\_ ค. ปล้นรถไฟ \_\_\_\_\_ ง. ระเบิดรถไฟ  
 \_\_\_\_\_ จ. อื่น ๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_
18. ท่านเคยประสบปัญหาในการซื้อตั๋วหรือจองตั๋วโดยสารหรือไม่  
 \_\_\_\_\_ ก. เคย \_\_\_\_\_ ข. ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 20)
19. ถ้าตอบว่า เคย เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 \_\_\_\_\_ ก. ที่นั่งเต็ม \_\_\_\_\_ ข. พนักงานขายตั๋วยืนตั๋วให้ผิด  
 \_\_\_\_\_ ค. คิดเงินผิด \_\_\_\_\_ ง. คอยนาน  
 \_\_\_\_\_ จ. อื่น ๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_
20. เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟ ต่อผู้โดยสาร ท่านเห็นว่า  
 พนักงานขายตั๋ว  
 \_\_\_\_\_ ก. ดีมาก \_\_\_\_\_ ข. ดี  
 \_\_\_\_\_ ค. ปานกลาง \_\_\_\_\_ ง. ไม่ดี \_\_\_\_\_ จ. ไม่ดีเลย

## พนักงานตรวจตัว

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| _____ ก. ดีมาก    | _____ ข. ดี    |
| _____ ค. ปานกลาง  | _____ ง. ไม่ดี |
| _____ จ. ไม่ดีเลย |                |

## พนักงานขายอาหาร

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| _____ ก. ดีมาก    | _____ ข. ดี    |
| _____ ค. ปานกลาง  | _____ ง. ไม่ดี |
| _____ จ. ไม่ดีเลย |                |

## พนักงานทำความสะอาด

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| _____ ก. ดีมาก    | _____ ข. ดี    |
| _____ ค. ปานกลาง  | _____ ง. ไม่ดี |
| _____ จ. ไม่ดีเลย |                |

## ตำรวจรถไฟ

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| _____ ก. ดีมาก    | _____ ข. ดี    |
| _____ ค. ปานกลาง  | _____ ง. ไม่ดี |
| _____ จ. ไม่ดีเลย |                |

21. ข้อเสนอนี้และข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_

---



---



---



---



---



---



---



## ประวัติ

นางสาวสุณี วุฒิเวศินสกุล เกิดที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาบริหารธุรกิจ-  
บัณฑิต สาขาการตลาด จากวิทยาลัยการค้า ปีการศึกษา 2520 ปล่อยป็นทำงานอยู่ฝ่ายโครงการ  
ธุรกิจใหม่ บริษัทโอสถสภา (เติกเฮงหยู) จำกัด.



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย