

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ	VI
สารบัญตาราง	VII
สารบัญภาพ	X
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 นิยามศัพท์	5
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและการบริการสาธารณะ	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	13
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	18
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบขนส่งมวลชน	21
2.6 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	23
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
3 วิธีดำเนินการศึกษา	41
3.1 รูปแบบการศึกษา	41
3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	41
3.3 กลุ่มตัวอย่าง	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	43
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.6 การตรวจสอบเครื่องมือวัด	45
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	46
3.9 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
3.10 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	49
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	52
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	52
ตอนที่ 2 ข้อมูลประสบการณ์การใช้บริการรถไฟฟ้า สายเฉลิมรัชมงคล	54
ตอนที่ 3 ข้อมูลเหตุผลของการใช้หรือไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า มหานคร สาย เฉลิมรัชมงคล	58
ตอนที่ 4 ข้อมูลปัญหาของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	59
ตอนที่ 5 ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า มหานคร รัชมงคล	66
ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอต่อการให้บริการรถไฟฟ้า มหานคร	72
ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน	73
5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	77
5.1 สรุปผลการวิจัย	77
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	82
5.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการศึกษาครั้งนี้	85
5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	86
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	94
ประวัติผู้ศึกษา	101

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้โดยสารเฉลี่ยแยกตามสถานี	42
2	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	52
3	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการรถไฟฟ้า สาย เฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง	54
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเหตุผลของการใช้หรือไม่ใช้ บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง	58
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัญหาของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง	60
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัญหาของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านบริการ	61
7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัญหาของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสถานีและ ภายในขบวนรถไฟฟ้า	62
8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัญหาของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63
9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัญหาของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านราคา	64
10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัญหาของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านปลอดภัย	65
11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของ ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง	66
12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของ ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้าน บริการ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้าน สถานีและภายในขบวนรถไฟฟ้า	68
14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	69
15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านราคา	70
16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้าน ความปลอดภัย	71
17	แสดงจำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น และข้อเสนอต่อการให้บริการรถไฟฟ้า มหานคร ของกลุ่มตัวอย่าง	72
18	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์การจำแนกหนู ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กับปัญหาและความ ต้องการของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ของ ผู้ใช้บริการ	73
19	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์การจำแนกหนู ปัจจัย ประสิทธิภาพการใช้ บริการและเหตุผลของการใช้บริการ กับปัญหาและความต้องการของ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลของผู้ใช้บริการ	75

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2	ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	20
3	รถไฟฟ้าใต้ดินและอุโมงค์	25
4	บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน	27
5	อาคารจอดรถ 9 ชั้น สถานีรถไฟฟ้าลาดพร้าว	27
6	ตารางแสดงอัตราค่าโดยสาร	31
7	แสดงผู้โดยสารเฉลี่ยรายปี	36