

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย. (2009). ประวัติความเป็นมาของ รฟม. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.mrta.co.th> [2009, August 15].

กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2536). ทฤษฎีและแนวความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัท ศรีเอฟ พับลิชชิ่ง จำกัด.

เกศสินี กลั่นบุญชัย. (2540). ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คณะผู้เชี่ยวชาญเยอรมัน. (1975). รายงานการศึกษาการขนส่งในนครหลวง. กรุงเทพฯ:

สำนักงานวางแผนการจราจรกลาง

ชมพู นิ่มนวล, พนัดารัตนาธิกุล. (2544). ความต้องการของตำรวจจราจรในการรับบริการศูนย์อาชีวอนามัย โรงพยาบาลตำรวจ : ศึกษากรณีตำรวจชั้นประทวนในเขตนครบาล.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ถวิล ธาราโกษณ์. (2546). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: อักษรภาพพัฒน์.

ธนาวัฒน์ บุญมาเลิศ. (2547). ปัญหาในการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. การค้นคว้าอิสระ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

นวลอนงค์ แยมขยาย. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ , บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นันทา ดิงสมบัติยุทธ์. (2538). ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของ

ผู้บังคับบัญชา : กรณีศึกษาข้าราชการในส่วนกลาง กรมส่งเสริมการเกษตร. วิทยานิพนธ์

ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิคม เอี่ยมสอาด. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะ

พัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

- บุญบา เสงี่ยมงาม. (2548). **ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการไฟฟ้าใต้ดินใน กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภัสสร ปานศรี. (2536). **การศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารและครูต่อคุณลักษณะครูแนะแนวในโรงเรียนประถมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2533). **กฎหมายปกครอง.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประเจต อำนาง. (2541). **ความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาต่อบทบาทการบริหารจัดการของ ปลัดตัวจังหวัดเชียงราย สำนักงานปลัดตัวจังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พจน์ บุญเรือง. (2535). **ประชากรศึกษาเพื่อการพัฒนาการเกษตรและชนบท.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิทักษ์ ทรุษิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- เพชรี หาลาก. (2538). **ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2530). **พฤติกรรมองค์การและการบริการ.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ไพโรจน์ พานิชกุล. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ : กรณีศึกษาของเทศบาลเมืองปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.**
- มานิตย์ นวลออ. (2544). **หลักการบริหารงานคลังสาธารณะ. นครปฐม: โรงพิมพ์ศูนย์ฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- รักษพล วงษ์ม่วง. (2540). **ความคาดหวังของกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต่อบทบาทของการพัฒนาการในเขตปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525**. กรุงเทพฯ: บริษัท
อักษรเจริญทัศน์ จำกัด.

วิชชุดา งามปลอด. (2540). **ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียน
อนุบาลเอกชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิชัย พรหมเมศ. (2537). **ความคาดหวังของนักศึกษาสายอาชีพสังกัดกรมอาชีวศึกษาต่อการทำงาน
ภาคอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิลาวรรณ ศรีทอง. (2531). **บทบาทพัฒนากรอำเภอจากธรรมชาติของพัฒนากรจังหวัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท** มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วนิดา วรรณเจริญ. (2540). **สภาพปัจจุบันและความคาดหวังในด้านสวัสดิการของครูประถมศึกษา
ของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ในเขตคลองเตย และเขตคลองเตยสาขา 1.**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศรีนิตย์ บุญทอง. (2521) **ความคาดหวังในบทบาทและตำแหน่งพัฒนาการที่มีวุฒิจบปริญญาและ
ไม่จบปริญญา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟาร์ม
และไซเท็กซ์ จำกัด.

ศิริโสภาค นูรพาเดช. (2534). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม. (2515). **จิตวิทยาการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
โอเดียนสโตร์.

สุรางค์ จันทน์เอม. (2529). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.

สิริกาญจน์ สุขวานิช. (2547). **ความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน
กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุณีย์ ชีรดากร. (2525). **ประสบการณ์เดิมกับความคาดหวัง**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมศาสนา.

สุนิภา งามสันติสุข. (2543). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน : ศึกษา
เฉพาะกรณีรถไฟฟ้ามหานคร**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (วิทยาศาสตร์
สิ่งแวดล้อม) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม , บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อรรณ ม่วงไหม. (2539). การขยายตัวเมืองกรุงเทพมหานครกับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อดิศร ศิริวัชร ไบบูลย์. (2546). ความคิดเห็นของผู้โดยสารด้านความปลอดภัยในการโดยสารรถตู้ประจำทางสาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ , ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุล จาตุรงคกุล. (2516). ทฤษฎีการจูงใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัญชลี ด้านวิรุฬหนิช. (2539). ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมของเด็กอนุบาลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อานนท์ ผกากรอง. (2529). ความคาดหวังของเกษตรกรในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เอกรินทร์ อนุกุลยุทธชน. (2537). การวางผังเมืองและสิ่งแวดล้อม. เอกสารประกอบการสอน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

- De Cecco, J.P. (1967). **The Psychology of Language, Thought and Instruction.** New York: Holt Runchart and Winston
- Clay, R. (1988). **Chambers English Dictionary.** Great Britain: Bunay Suffolk Ltd.
- Finn, D. (1921). **Corporate Oligarchy.** Newyork: Sinmon and Schuster.
- Getzels, J.W., M. Jackson and W. Philip. (1968). **Educational Administration as a Social Process.** New York: Harper & Row.
- Goodall, Brain. (1972). **The Economics of Urban Areas.** Oxford: Pergamon Press
- Knowlen, M.S. (1970). **Modern Practice of Adult Education.** New York: Association Press.
- Mccullough, J.S. (1970). **Management in the Public Service: The best for Effective Performance.** New York: McGrow-Hill Book Company.

- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill Book Company, Inc.
- Mondy, R.W., A. Shaplin and R.S. Premeaue. (1990). **Management and Organization Behavior**. London: Allyn and Saron.
- Newman, W.I.C. W. wummer and K. Warren. (1967). **The Process of Management : Concept Behavior and Practice**. Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Oxford University. (1989). **The Oxford English Dictionary Second Edition Volumn Oxford**. Oxford: Oxford University.
- Owen E. Hughes Houndmills, Basingstoke, Hampshire (1994). **Macmillan Press**. New York: St. Martin's Press.
- Penchanasky, Roy, and Thomas, William J. (1981). **The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction**. Medical Care.
- Sarbin, T.R. (1994). **Constructing the Social**. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Son, W. (1998). **Essential English Dictionary**. Great Britain: GlasGow Co., Ltd.
- Vroom, V. (1970). **“Industrial Social Psychology”**. **Management and Motivation**. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Webber, Max. (1996). **The Theory of Social and Economic Organization**. Trans by A.M. Henderson and Tallcott Parsons. 4th Eds. New York: The Free Press.
- Wikin B.R. and W.J. Altschuld. (1995). **Planning and Conduction Needs Assessment**. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Yamanae, T.r. (1973). **An Introductory Analysis**. New York: Harper & Row Publishers, Inc.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

วัตถุประสงค์ ในการจัดทำแบบสอบถามชุดนี้เป็นของนักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร รุ่นที่ 15 มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาการพัฒนาศาสตร์ มีความประสงค์ที่จะ ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เพื่อที่จะนำผลมาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้รับบริการทุกท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้ตรงตามความคิดเห็น หรือ ความรู้สึกของท่าน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลใดๆต่อการรับบริการของท่าน แต่จะเป็น ประโยชน์ในการพัฒนาต่อไป

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ผู้ตอบต้องการมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) น้อยกว่า 20 ปี

☐ 2) 21-30 ปี

☐ 3) 31 – 40 ปี

☐ 4) 41 – 50 ปี

☐ 5) 51 – 60 ปี

☐ 6) 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1) โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) อื่นๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) ปริญญาโท

☐ 4) สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

☐ 1) นักเรียน / นักศึกษา

☐ 2) ข้าราชการ

☐ 3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 4) พนักงานบริษัทเอกชน

☐ 5) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ 6) อื่นๆ ระบุ.....

6. รายได้ส่วนบุคคล เฉลี่ยเดือนละ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 15,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 30,001 – 45,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 45,001 – 60,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) 60,001 – 75,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6) 75,000 บาทขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ผู้ตอบต้องการมากที่สุด

7. ความถี่ของการใช้บริการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 6 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 2) 7-12 ครั้ง/เดือน |
| <input type="checkbox"/> 3) 13-18 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 4) 19-24 ครั้ง/เดือน |
| <input type="checkbox"/> 5) 25-30 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 6) มากกว่า 30 ครั้ง/เดือน |

8. สถานีเส้นทางที่ใช้บริการเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) สถานีหัวลำโพง | <input type="checkbox"/> 2) สถานีสามย่าน |
| <input type="checkbox"/> 3) สถานีสีลม | <input type="checkbox"/> 4) สถานีลุมพินี |
| <input type="checkbox"/> 5) สถานีคลองเตย | <input type="checkbox"/> 6) สถานีศูนย์ฯสิริกิติ์ |
| <input type="checkbox"/> 7) สถานีสุขุมวิท | <input type="checkbox"/> 8) สถานีเพชรบุรี |
| <input type="checkbox"/> 9) สถานีพระรามเก้า | <input type="checkbox"/> 10) สถานีศูนย์วัฒนธรรมฯ |
| <input type="checkbox"/> 11) สถานีห้วยขวาง | <input type="checkbox"/> 12) สถานีสุทธิสาร |
| <input type="checkbox"/> 13) สถานีรัชดาภิเษก | <input type="checkbox"/> 14) สถานีลาดพร้าว |
| <input type="checkbox"/> 15) สถานีพหลโยธิน | <input type="checkbox"/> 16) สถานีสวนจตุจักร |
| <input type="checkbox"/> 17) สถานีกำแพงเพชร | <input type="checkbox"/> 18) สถานีบางซื่อ |

9. สถานีปลายทางที่ใช้บริการเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) สถานีหัวลำโพง | <input type="checkbox"/> 2) สถานีสามย่าน |
| <input type="checkbox"/> 3) สถานีสีลม | <input type="checkbox"/> 4) สถานีลุมพินี |
| <input type="checkbox"/> 5) สถานีคลองเตย | <input type="checkbox"/> 6) สถานีศูนย์ฯสิริกิติ์ |
| <input type="checkbox"/> 7) สถานีสุขุมวิท | <input type="checkbox"/> 8) สถานีเพชรบุรี |
| <input type="checkbox"/> 9) สถานีพระรามเก้า | <input type="checkbox"/> 10) สถานีศูนย์วัฒนธรรมฯ |
| <input type="checkbox"/> 11) สถานีห้วยขวาง | <input type="checkbox"/> 12) สถานีสุทธิสาร |
| <input type="checkbox"/> 13) สถานีรัชดาภิเษก | <input type="checkbox"/> 14) สถานีลาดพร้าว |
| <input type="checkbox"/> 15) สถานีพหลโยธิน | <input type="checkbox"/> 16) สถานีสวนจตุจักร |
| <input type="checkbox"/> 17) สถานีกำแพงเพชร | <input type="checkbox"/> 18) สถานีบางซื่อ |

10. รูปแบบของการใช้บริการ

- ☐ 1) ใช้ตัวเดินทางเที่ยวเดียว ☐ 2) ใช้ตัวแบบ 1 วัน
- ☐ 3) ใช้ตัวเดือน ☐ 4) ใช้ตัวเติมเงิน
- ☐ 5) อื่นๆ ระบุ.....

11. ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า.....นาที

12. ท่านเดินทางมาถึงสถานีบริการโดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) เดิน ☐ 2) รถยนต์ส่วนตัว
- ☐ 3) รถโดยสารสาธารณะ ☐ 4) เรือโดยสารสาธารณะ
- ☐ 5) รถไฟฟ้า BTS ☐ 6) อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 3 เหตุผลของการใช้หรือไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
12. สามารถประหยัดเวลาในการเดินทาง					
13. เส้นทางเดินรถครอบคลุมจุดสำคัญในการเดินทาง					
14. สามารถลดความเครียดในการเดินทางได้					
15. มีความปลอดภัยในการเดินทาง					
16. ให้ความสะดวกในการเดินทาง					
17. สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
18. ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการ					

ส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับระดับของปัญหาของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็นของปัญหา				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านบริการ					
19. ปัญหาที่เกิดจากระยะเวลาการรับ-ส่งผู้โดยสารในแต่ละสถานี					

คำถาม	ระดับความคิดเห็นของปัญหา				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
20. ปัญหาที่เกิดจาก ระยะเวลาการขึ้นคอยรถไฟฟ้า					
21. ปัญหาที่เกิดจาก เส้นทางการเดินทาง					
22. ปัญหาที่เกิดจาก การบริการของเจ้าหน้าที่					
23. ปัญหาที่เกิดจาก ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ					
24. ปัญหาที่เกิดจาก สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่					
ด้านสถานีและภายในขบวนรถไฟฟ้า					
25. ปัญหาที่เกิดจาก แสงสว่างภายในสถานี					
26. ปัญหาที่เกิดจาก แสงสว่างภายในขบวนรถไฟฟ้า					
27. ปัญหาที่เกิดจาก อุณหภูมิภายในสถานี					
28. ปัญหาที่เกิดจาก อุณหภูมิภายในขบวนรถไฟฟ้า					
29. ปัญหาที่เกิดจาก ความสะอาดภายในสถานี					
30. ปัญหาที่เกิดจาก ความสะอาดภายในขบวนรถไฟฟ้า					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
31. ปัญหาที่เกิดจาก อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อให้คนพิการใช้บริการ					
32. ปัญหาที่เกิดจาก จำนวนบันไดเลื่อน					
33. ปัญหาที่เกิดจาก จำนวนประตูอัตโนมัติ					
34. ปัญหาที่เกิดจาก จำนวนห้องสุขาสาธารณะ					
35. ปัญหาที่เกิดจาก ความสะดวกจากเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ					
36. ปัญหาที่เกิดจาก จำนวนที่จอดรถในอาคารจอดรถ					
ด้านราคา					
37. ปัญหาที่เกิดจาก อัตราค่าโดยสารเที่ยวเดียว					
38. ปัญหาที่เกิดจาก อัตราค่าโดยสารตั๋วเดือน					
39. ปัญหาที่เกิดจาก อัตราค่าโดยสารตั๋วเติมเงิน					
ด้านความปลอดภัย					
40. ปัญหาที่เกิดจาก จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย					
41. ปัญหาที่เกิดจาก กริยามารยาทของพนักงานรักษาความปลอดภัย					

คำถาม	ระดับความคิดเห็นของปัญหา				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
42. ปัญหาที่เกิดจาก จำนวนระบบความปลอดภัยเบื้องต้น เช่น ถังดับเพลิง ก๊าซวงจรปิด					
43. ปัญหาที่เกิดจาก ป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดอันตราย					

ส่วนที่ 5 ความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับระดับของความต้องการของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็นของความต้องการ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านบริการ					
44. ต้องการให้มีการรับ-ส่งผู้โดยสารในแต่ละสถานีตรงตามเวลาที่กำหนด					
45. ต้องการให้มีเส้นทางครอบคลุมจุดที่สำคัญ					
46. ต้องการให้มีบริการซื้อตั๋วด้วยบัตรเครดิต					
47. ต้องการให้มีบริการรับฝากสัมภาระ					
48. ต้องการให้ขยายเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ					
49. ต้องการให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
ด้านสถานีและภายในขบวนรถไฟฟ้า					
50. ต้องการให้เพิ่มแสงสว่างภายในสถานี					
51. ต้องการให้เพิ่มแสงสว่างภายในขบวนรถไฟฟ้า					
52. ต้องการให้ลดอุณหภูมิภายในสถานี					
53. ต้องการให้ลดอุณหภูมิภายในขบวนรถไฟฟ้า					
54. ต้องการให้ทำความสะอาดภายในสถานีเพิ่มมากขึ้น					
55. ต้องการให้ทำความสะอาดภายในขบวนรถไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
56. ผู้ใช้บริการทุกคนมีสิทธิ์ใช้ลิฟท์โดยสาร					
57. ต้องการให้มีร้านค้าสะดวกซื้อทุกสถานี					
58. ต้องการให้มีห้องสุขาสาธารณะทุกสถานี					
59. ต้องการให้จัดเก้าอี้นั่งรอตไฟฟ้า					

คำถาม	ระดับความคิดเห็นของปัญหา				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
60. ต้องการให้มีถังขยะภายในสถานี					
61. ต้องการให้มีบริการรถรับ-ส่งผู้โดยสาร (Shutter Bus)					
ด้านราคา					
62. ต้องการให้มีปรับลดอัตราค่าโดยสารเที่ยวเดียว					
63. ต้องการให้มีปรับลดอัตราค่าโดยสารตัวเดือน					
64. ต้องการให้มีปรับลดอัตราค่าโดยสารตัวเติมเงิน					
ด้านความปลอดภัย					
65. ต้องการจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยทุกสถานี ตลอด 24 ชั่วโมง					
66. ต้องการจัดให้มีอุปกรณ์ดับเพลิง ป้ายบอกทางหนีไฟ อย่างชัดเจนทุกสถานี					
67. ต้องการจัดให้มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดอันตราย ให้ ชัดเจนภายในทุกสถานี					
68. ต้องการให้มีคำแนะนำเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินติดตั้งไว้ใน จุดที่เห็นชัดเจน					

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะด้านการบริการ ด้านสถานีและภายในขบวนรถไฟฟ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านราคา และด้านความปลอดภัย

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อผู้เขียน	นายภัทร บัวเข้ม	
วันเดือนปีเกิด	6 กันยายน 2521	
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร	
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ	
สถานที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	
ปีที่สำเร็จการศึกษา	ปีการศึกษา 2542	
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2542-2548	เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตภัณฑ์ บริษัท กราฟท์ จำกัด
	พ.ศ. 2548-2550	เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ บริษัท ไตรแอดส์ เน็ทเวิร์คส์ จำกัด
อาชีพปัจจุบัน	พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาธุรกิจ บริษัท แบงคอก เมโทร เน็ทเวิร์คส์ จำกัด ผู้บริหารสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ พื้นที่ ชั้นร้านค้า และโทรคมนาคม รถไฟฟ้าใต้ ดิน