

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ ( ไทย )	ก
บทคัดย่อ ( อังกฤษ )	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.4 กรณีศึกษา	5
1.5 แผนการดำเนินงาน	6
1.6 งบประมาณ	7
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี และ นิยาม</b>	8
2.1 ประวัติโครงการรถไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร	8
2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ	9
2.3 นิยาม	10
2.4 เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ	11
2.5 ทฤษฎีในการศึกษาข้อมูล	12
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 การดำเนินการสำรวจข้อมูล</b>	14
3.1 การออกแบบการสำรวจ	14
3.2 เครื่องมือในการศึกษาโครงการ	16
3.3 การดำเนินการสำรวจ	16
3.4 การประมวลผลข้อมูล	18
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	23
4.1 วิเคราะห์ผลสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม	23
4.2 ข้อแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ	36
4.3 วิเคราะห์ผลการสำรวจข้อมูลภาคสนาม	18
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ</b>	41
5.1 สรุปผล	41
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	42
5.3 ข้อเสนอแนะ	42
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	45
ประวัติผู้ดำเนินงานโครงการ	49

## สารบัญตาราง

ตารางที่ □

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดของรหัส

หน้าที่

19



## สารบัญรูป

รูป	หน้าที่
รูปที่ 1.1 แผนที่มหาวิทยาลัยนเรศวร	2
รูปที่ 1.2 เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าสายสีแดง	4
รูปที่ 1.3 เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าสายสีเหลือง	4
รูปที่ 3.1 การออกแบบสำรวจจากแบบสอบถาม	14
รูปที่ 3.2 การออกแบบสำรวจจากการวัดในสนาม	15
รูปที่ 3.3 ลักษณะของการตอบแบบสอบถาม	17
รูปที่ 3.4 สถานที่ที่ทำการสำรวจแบบสอบถาม	17
รูปที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละแยกตามสถานภาพผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า	23
รูปที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละแยกตามเพศของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า	24
รูปที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแยกตามสาย	25
รูปที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามสายและช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้า	26
รูปที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละการให้บริการรถไฟฟ้าในหนึ่งสัปดาห์	28
รูปที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการขับขี่ของพนักงานขับรถไฟฟ้า	29
รูปที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของการให้บริการ	30
รูปที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่อมารยาทในการพูดจาและการให้บริการของพนักงาน	31
รูปที่ 4.9 แสดงเวลาในการรอคอยรถไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ	32
รูปที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความเพียงพอของความต้องการของผู้ใช้บริการ	33
รูปที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของเวลาในการคอยรถไฟฟ้า	34
รูปที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของรถไฟฟ้า	35
รูปที่ 4.13 ลักษณะของรถไฟฟ้า	37
รูปที่ 4.14 จุฬารับ – ส่ง หน้าอาคารขวัญเมือง	38

## สารบัญรูป ( ต่อ )

รูป	หน้าที่
รูปที่ 4.15 ป้ายจุด – ส่งผู้ให้บริการ	39
รูปที่ 4.16 ลักษณะป้ายรอรถไฟฟ้า	39
รูปที่ 4.17 ที่ตั้งบริษัท รถไฟฟ้า ( ขสมน. ) ประเทศไทย จำกัด	40

