

ภาคผนวก ก

รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

## รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

### ความเป็นมาของโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

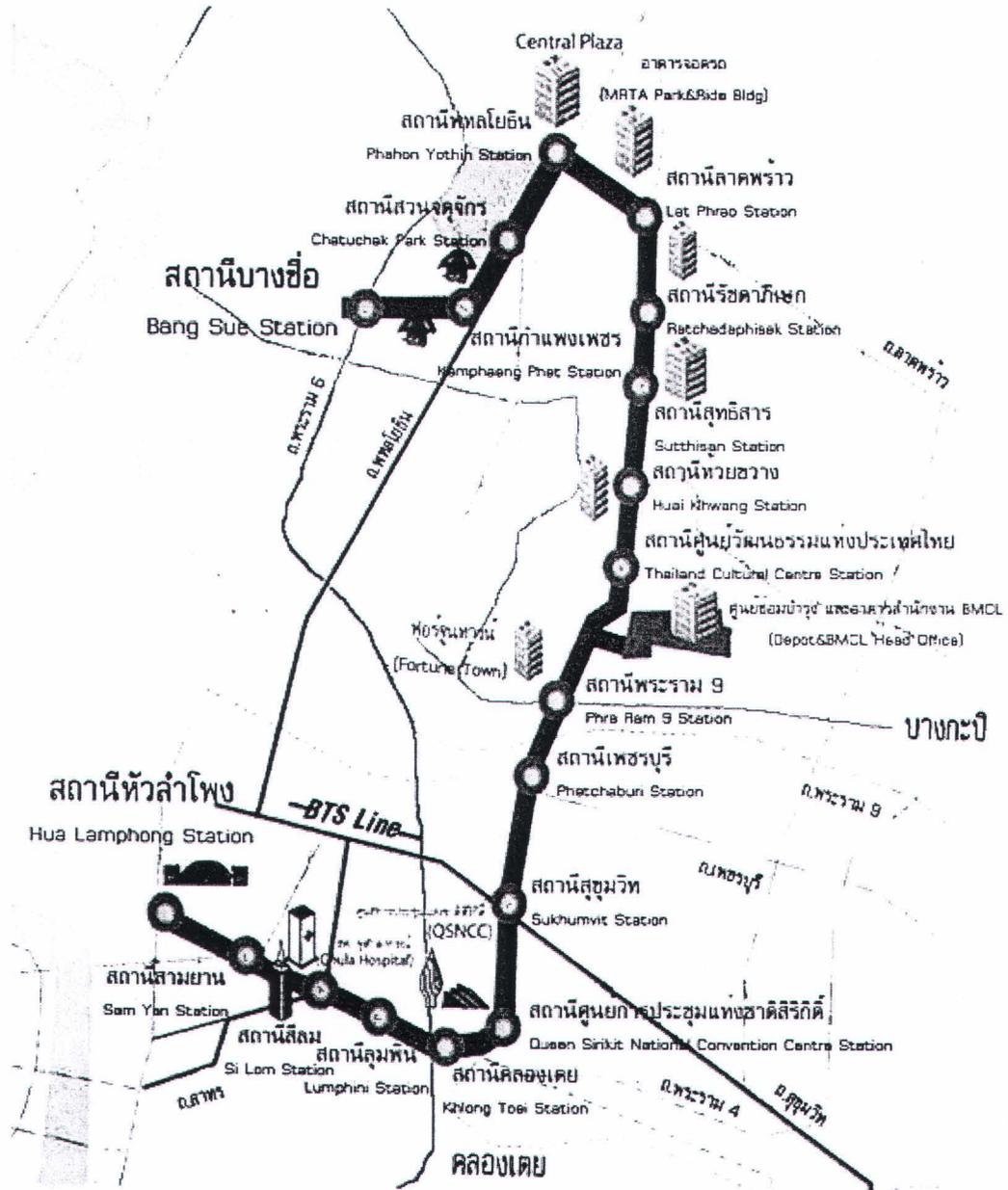
โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล (เดิมเรียกว่า โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายหัวลำโพง-ศูนย์การประชุมสิริกิติ์-บางซื่อ) (สายสีน้ำเงิน) เป็นรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินสายแรกของประเทศไทย แต่เดิมโครงการนี้ได้ออกแบบให้มีสายทางในลักษณะยกระดับเหนือดินทั้งหมด โดยรัฐบาลเป็นผู้ลงทุนโครงการเองทั้งหมด ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงนโยบายการลงทุน โดยให้ออกชนเป็นผู้ลงทุนโครงการทั้งหมด และได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบของโครงสร้างประมาณครึ่งหนึ่งของสายทางให้เป็นระบบใต้ดิน สุดท้ายคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2538 ให้ก่อสร้างโครงการฯ เป็นระบบใต้ดินตลอดสาย โดยให้ทาง รฟม. ลงทุนงานก่อสร้างงานโยธาและเอกชน ลงทุนงานระบบรถไฟฟ้า ทั้งนี้ให้ รฟม. ดำเนินการจ้างผู้รับเหมาดำเนินการออกแบบ และก่อสร้างไปพร้อมกัน (design & build) โดยในส่วนของเงินทุนให้กระทรวงการคลัง และสำนักงบประมาณไปพิจารณาจัดหาจากแหล่งเงินกู้เงื่อนไขผ่อนปรน รฟม. ได้เร่งดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว และได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร เสด็จฯแทนพระองค์วางศิลาฤกษ์โครงการ ณ บริเวณหน้าสถานีรถไฟหัวลำโพง เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน พ. ศ. 2539 (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2551)

### ลักษณะโครงการ

โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ใช้รถไฟฟ้าขนาดใหญ่ (heavy rail) มีทางวิ่งเป็นอุโมงค์ใต้ดินตลอดสาย โดยคุณลักษณะด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้ (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2551)

แนวเส้นทาง

สถานีหัวลำโพง-สามย่าน-สีลม-ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์-อโศก-ห้วยขวาง-สุทธิสาร-ลาดพร้าว-สถานีขนส่งสายเหนือ-สถานีรถไฟบางซื่อ ระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2551)



ภาพ 22 แผนที่แสดงเส้นทางโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล  
ที่ 1 มา. จาก โครงการรถไฟฟ้ามหานคร, โดย การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย,  
2551, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

## โครงสร้างทางวิ่ง

อุโมงค์คู่วางตามแนวราบ และซ้อนตามแนวตั้ง เส้นผ่านศูนย์กลางภายในอุโมงค์ 5.7 เมตร ผนังอุโมงค์หนา 0.30 เมตร ความลึกของอุโมงค์ประมาณ 15-25 เมตร ทางเดินฉุกเฉิน กว้าง 0.6 เมตร (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2551)

## ลักษณะโครงสร้างสถานี

โครงสร้างสถานีเป็นคอนกรีตเสริมเหล็กอยู่ลึกจากผิวถนนประมาณ 15-25 เมตร สถานีจะมีความกว้างประมาณ 18-25 เมตร ยาวประมาณ 150-200 เมตร และโครงสร้างสถานีจะมี 3 ลักษณะ ได้แก่ โครงสร้าง 2 ชั้น โครงสร้าง 3 ชั้น และโครงสร้าง 4 ชั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพพื้นที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2551)

1. โครงสร้าง 2 ชั้น ประกอบด้วย
  - 1.1 ชั้นที่ 1 ชั้นโถงผู้โดยสาร เป็นสถานที่สำหรับซื้อและตรวจตั๋วโดยสาร และแสดงแผนภูมิเส้นทางรถไฟ
  - 1.2 ชั้นที่ 2 ชั้นชานชาลา เป็นชั้นที่รถไฟจอดเทียบ รับ-ส่งผู้โดยสาร ประตูจะเปิดและปิดเมื่อรถไฟจอดเทียบเท่านั้น ซึ่งเป็นระบบป้องกันความปลอดภัยและประหยัดพลังงานในการใช้ระบบปรับอากาศ
2. โครงสร้าง 3 ชั้นประกอบด้วย
  - 2.1 ชั้นที่ 1 ชั้นรวมผู้โดยสาร มีลักษณะเป็นพื้นที่โล่ง เป็นชั้นแรกเมื่อลงจากทางขึ้น-ลงจะประกอบไปด้วยร้านค้าปลีกต่าง ๆ
  - 2.2 ชั้นที่ 2 ชั้นโถงผู้โดยสาร เป็นสถานที่สำหรับซื้อและตรวจตั๋วโดยสารและแสดงแผนภูมิเส้นทางรถไฟ
  - 2.3 ชั้นชานชาลา เป็นชั้นที่รถไฟจอดเทียบ รับ-ส่งผู้โดยสาร ประตูจะเปิดและปิดเมื่อรถไฟจอดเทียบเท่านั้น ซึ่งเป็นระบบป้องกันความปลอดภัยและประหยัดพลังงานในการใช้ระบบปรับอากาศ
3. โครงสร้าง 4 ชั้นประกอบด้วย

3.1 ชั้นที่ 1 ชั้นโถงผู้โดยสาร เป็นสถานีสำหรับซื้อและตรวจตั๋วโดยสารและแสดงแผนภูมิเส้นทางรถไฟฟ้า

3.2 ชั้นที่ 2 ชั้นชานชาลา เป็นชั้นที่รถไฟจอดเทียบ รับ-ส่งผู้โดยสาร ประตูจะเปิดและปิดเมื่อรถไฟจอดเทียบเท่านั้น

3.3 ชั้นที่ 3 เป็นชั้นห้องเครื่องระบบต่าง ๆ เช่น พัดลมดูดอากาศ ระบบไฟฟ้า เป็นต้น

3.4 ชั้นที่ 4 ชั้นชานชาลา เป็นชั้นที่รถไฟจอดเทียบ รับ-ส่งผู้โดยสาร ประตูจะเปิดและปิดเมื่อรถไฟจอดเทียบเท่านั้น

### รูปแบบสถานี

มี 18 สถานี แบ่งเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2551)

1. แบบชานชาลากลาง
2. แบบลานชานชาลาข้าง
3. แบบชานชาลาซ้อนกัน

โดยรูปแบบของสถานี ขึ้นอยู่กับข้อจำกัดทางด้านกายภาพเป็นหลัก ซึ่งสถานีโดยทั่วไปประกอบไปด้วย ชั้นร้านค้า ชั้นขายตั๋ว และชั้นชานชาลา โดยมีขนาดของสถานี ดังนี้ (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2551)

1. ความยาวโดยทั่วไปประมาณ 200-220 เมตร
2. ความกว้างโดยทั่วไปประมาณ 23 เมตร
3. หลังคาสถานีลึกจากผิวดินประมาณ 1.5-3 เมตร
4. ชานชาลาลึกจากผิวดินประมาณ 18 เมตร

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบสถานีและสภาพภูมิประเทศโดยรอบ โดยมีประตูชานชาลา (platform screen door) ลิฟต์และบันไดเลื่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (อ้างถึงใน พิระศักดิ์ วิทยุรย์, 2549, หน้า 54)

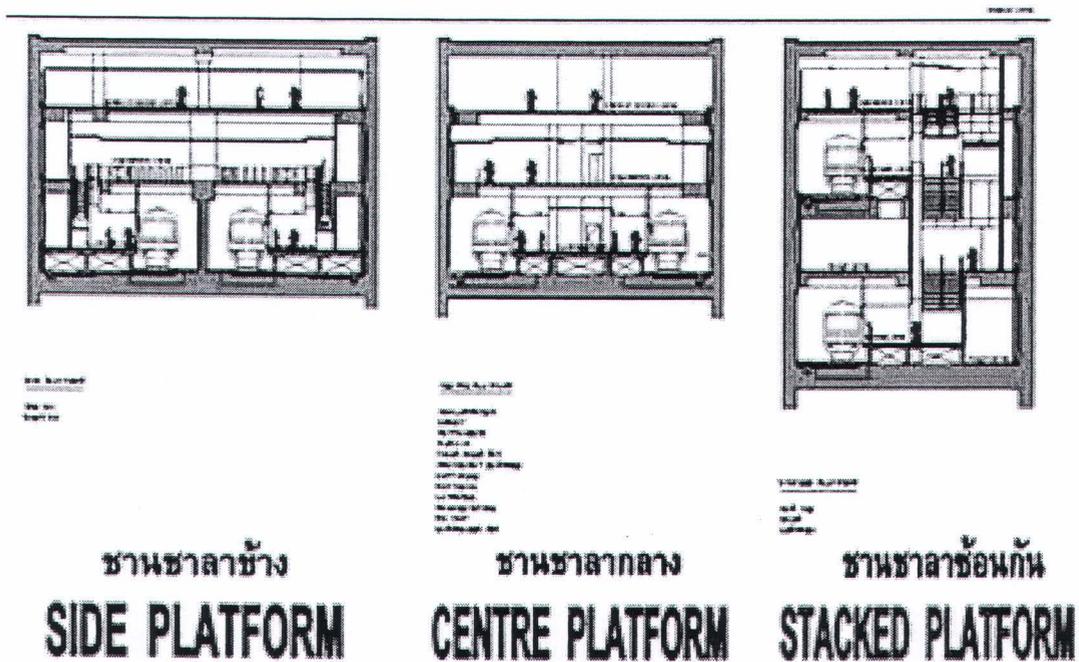
1. รูปแบบที่มีชานชาลากลาง (central platform) เป็นรูปแบบที่ใช้โดยส่วนใหญ่

เพื่อให้ผู้โดยสารใช้ชานชาลาาร่วมกันทั้งขาไปและขากลับ สถานีที่มีลักษณะแบบนี้ ได้แก่ สถานีหัวลำโพง สถานีศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ สถานีสุขุมวิท สถานีเพชรบุรี สถานีพระราม9 สถานีเทียนร่วมมิตร สถานีประชากรยศจูร์ สถานีสุทธิสาร สถานีรัชดา สถานีลาดพร้าว สถานีพหลโยธิน สถานีหมอชิต และสถานีกำแพงเพชร

2. รูปแบบที่มาชานชาลาข้าง (side platform) รูปแบบสถานีนี้ จะใช้เป็นกรณีทีในการก่อสร้างอุโมงค์ทางวิ่ง บริเวณก่อนเข้าหรือออกสถานีมีจำกัด สถานีที่มีลักษณะแบบนี้ ได้แก่ สถานีบ่อนไก่ และสถานีบางซื่อ

3. รูปแบบชานชาลาซ้อนกัน (stack platform) รูปแบบนี้จะใช้ก่อสร้างในกรณีที่มีพื้นที่ก่อนสร้างแคบ เพราะมีข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ท่ออุโมงค์ส่งน้ำ เสาค้ำยันของสะพานลอย และอาคารสูง เป็นต้น สถานีที่มีลักษณะแบบนี้มี 3 สถานี ได้แก่ สถานีสามย่าน สถานีสีลม สถานีลุมพินี

## รูปแบบสถานี



ภาพ 23 รูปแบบสถานีแบบต่าง ๆ

ที่มา. จากโครงการรถไฟฟ้ามหานคร, โดย การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2551, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

## สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน

สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินมีทั้งหมด 18 สถานี ประกอบไปด้วย (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2551)

### 1. สถานีหัวลำโพง

ตั้งอยู่บริเวณหัวถนนพระรามที่ 4 บริเวณจุดตัดหัวถนนรองเมืองและถนนมหาพฤฒาราม หน้าสถานีรถไฟหัวลำโพง สถานีที่สำคัญใกล้เคียง อาทิ โรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ สถานีรถไฟหัวลำโพง และ โรงแรมสเตรชั่น รูปแบบของสถานีนี้เป็นชานชาลากลางและลักษณะโครงสร้างสถานีมี 2 ชั้น

#### จุดขึ้นลง

- 1.1 ด้านหน้าสถานีรถไฟหัวลำโพง
- 1.2 ด้านหน้าอาคารธนาคารนครหลวงไทย
- 1.3 ด้านข้างธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาหัวลำโพง
- 1.4 ด้านหน้าโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์

สายรถประจำทาง: 4, 5, 21, 29, 34, 40, 46, 73, 109, 113, 159

### 2. สถานีสามย่าน

ตั้งอยู่ถนนพระรามที่ 4 บริเวณแยกสามย่าน หน้าวัดหัวลำโพง สถานีที่สำคัญใกล้เคียง อาทิ โครงการ ชีโยไฮเทค มูลนิธิร่วมกตัญญู โรงแรมมนเทียร รูปแบบของสถานีเป็นชานชาลา 2 ชั้น หรือต่างระดับ และลักษณะโครงสร้างสถานีมี 4 ชั้น เนื่องจากฝั่งถนนพระราม 4 ขาออกมีท่อส่งน้ำของการประปานครหลวง จึงทำให้การก่อสร้างอุโมงค์มีลักษณะซ้อนกัน

#### จุดขึ้นลง

- 2.1 บริเวณวัดหัวลำโพง
- 2.2 บริเวณด้านหน้าอาคารชีโยไฮเทคของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สายรถประจำทาง: 2, 4, 7, 21, 30, 47, 50, 67, 93, 109, 141, 148, 163

### 3. สถานีสีลม

ตั้งอยู่ตามแนวถนนพระรามที่ 4 ได้สะพานลอยไทย-ญี่ปุ่น บริเวณแยกศาลาแดง และหน้าโรงแรมดุสิตธานี เป็นจุดเชื่อมต่อกับสถานีศาลาแดงของบีทีเอส สถานีที่สำคัญ

ใกล้เคียง อาทิ พระบรมรูปรัชกาลที่ 6 สวนลุมพินี โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาด ไทย อาคารสีลมคอมเพล็กซ์ ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขาสีลม ในส่วนของรูปแบบ สถานีเป็นชานชาลาต่างระดับและลักษณะ โครงสร้างสถานีมี 4 ชั้น มีท่อส่งน้ำของการ ประปานครหลวง จึงทำให้การก่อสร้างอุโมงค์มีลักษณะซ้อนกัน

จุดขึ้นลง

3.1 บริเวณด้านข้างพระบรมราชานุสาวรีย์รัชกาลที่ 6 หน้าสวนลุมพินี

3.2 บริเวณแยกศาลาแดงหัวมุมถนนสีลม ด้านหน้าโรงแรมดุสิตธานี

สายรถประจำทาง: 2, 4, 7, 14, 26, 30, 45, 47, 50, 67, 76, 109, 115, 148, 163

#### 4. สถานีลุมพินี

อยู่บริเวณถนนพระราม 4 (แยกวิฑู) สวนลุมพินีในท่าบাজার สถานีที่สำคัญ ใกล้เคียง อาทิ สนามมวยลุมพินี อาคารลุมพินีปาร์ควิว ส่วนรูปแบบของสถานีเป็นชาน ชาลาต่างระดับและลักษณะ โครงสร้างสถานีมี 4 ชั้น

จุดขึ้นลง

4.1 ด้านหน้าอาคารคิวเฮ้าส์

4.2 ด้านหน้าอาคารลุมพินีปาร์ควิว

4.3 ด้านหน้าสวนลุมพินีในท่าบাজার

สายรถประจำทาง: 4, 13, 14, 22, 45, 46, 47, 74, 106, 109, 115, 116, 141, 149

ปอ. 4, ปอ. 7, ปอ. 14, ปอ. 22

#### 5. สถานีคลองเตย

ตั้งอยู่แนวถนนพระรามที่ 4 ใกล้ทางส่วนชั้นที่ 1 และทางรถไฟสายแม่น้ำ บริเวณ ด้านหน้าของสำนักงานการไฟฟ้านครหลวงคลองเตย สถานีที่สำคัญใกล้เคียง อาทิ โรงงานยาสูบ เป็นชานชาลาแบบข้าง และ โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น

จุดขึ้นลง

5.1 บริเวณด้านข้างสำนักงานการไฟฟ้านครหลวงคลองเตย

5.2 บริเวณฝั่งตรงข้ามเชิงสำนักงานการไฟฟ้านครหลวงคลองเตย

สายรถประจำทาง: 4, 13, 14, 22, 45, 46, 47, 74, 106, 115, 116, 149, 155, ปอ. 7,

ปอ. 14, ปอ. 22, ปอ. 35, ปอ. 45, ปอ. 47

## 6. สถานีศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

อยู่บนนรัชดาภิเษก ตรงข้ามศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ และอาคารตลาด (คลองไผ่สิงโต) เป็นชานชาลาแบบกลาง มีโครงสร้างสถานี 3 ชั้น  
จุดขึ้นลง

6.1 บริเวณหน้าศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

6.2 บริเวณฝั่งตรงข้ามศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

6.3 บริเวณหน้าอาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

6.4 บริเวณฝั่งตรงข้ามอาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สายรถประจำทาง: 136, ปอ. 22, ปอ. 136

## 7. สถานีสุขุมวิท

ตั้งอยู่ใกล้กับบริเวณแยกอโศก-สุขุมวิท ด้านหน้าตลาดอโศกและบริเวณสยามสมาคม และเป็นจุดเชื่อมต่อกับสถานีอโศกของบีทีเอส สถานีที่สำคัญใกล้เคียง อาทิ สยามนามธารีสังคตแห่งประเทศไทย โรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย อาคาร Lascolinas Condominium เป็นชานชาลาแบบกลาง และลักษณะโครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น  
จุดขึ้นลง

7.1 บริเวณด้านหน้าตลาดอโศก

7.2 บริเวณฝั่งตรงข้ามตลาดอโศก

7.3 บริเวณใกล้กับสยามสมาคม

สายรถประจำทาง: 38, 98, 136, ปอ. 22, ปอ. 25ก, ปอ. 38, ปอ. 136

## 8. สถานีเพชรบุรี

อยู่บริเวณแยกอโศก-เพชรบุรี ใกล้กับสถานทูตญี่ปุ่น ทางรถไฟสายตะวันออก เป็นชานชาลาแบบกลางและโครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น  
จุดขึ้นลง

8.1 บริเวณด้านข้างศูนย์บริการฮอนด้า สาขาเพชรบุรี

8.2 บริเวณฝั่งตรงข้ามสถานีทูตญี่ปุ่น

8.3 บริเวณใกล้ทางรถไฟสายตะวันออก

สายรถประจำทาง: 98, 136, 206, ปอ. 22, ปอ. 25ก, ปอ. 136, ปอ. 206

## 9. สถานีพระราม 9

อยู่บริเวณแยกพระราม 9 ด้านหน้าอาคารฟอร์จูนทาวน์และห้างเทสโก้โลตัส ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เป็นชานชาลาแบบกลางและโครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น  
จุดขึ้นลง

- 9.1 บริเวณด้านหน้าห้างเทสโก้โลตัส ซูเปอร์เซ็นเตอร์
- 9.2 บริเวณฝั่งตรงข้ามห้างเทสโก้โลตัส ซูเปอร์เซ็นเตอร์
- 9.3 บริเวณฝั่งตรงข้ามอาคารฟอร์จูนทาวน์

สายรถประจำทาง: 73, 136, 137, 206, ปอ. 15, ปอ. 18, ปอ.25ค, ปอ. 136, ปอ.

137

## 10. สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย

อยู่บริเวณอาคารไทยประกันชีวิต สถานีทูตจีน บริเวณพื้นที่โดยรอบเป็นอาคารสำนักงานและเต็นท์ซื้อ-ขายรถและเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างรถไฟฟ้าใต้ดินสายสีส้ม (ช่วง บางกะปิ-ราชบุรีบูรณะ) สถานีที่สำคัญใกล้เคียง อาทิ สถานีทูตสาธารณรัฐประชาชนจีน ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย อาคารเทลคอมเอเชีย อาคาร RS Tower บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ห้างสรรพสินค้าจัสโก้ ห้างสรรพสินค้าโรบินสันและคาร์ฟูร์ ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เป็นชานชาลาแบบกลาง และโครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น

จุดขึ้นลง

- 10.1 บริเวณด้านหน้าอาคารอาร์เอส ทาวเวอร์
- 10.2 บริเวณฝั่งตรงข้ามอาคารอาร์เอส ทาวเวอร์
- 10.3 บริเวณใกล้กับสถานีทูตจีน
- 10.4.บริเวณซอยรัชดา 6

สายรถประจำทาง: 73, 136, 137, 206, ปอ. 15, ปอ. 18, ปอ. 22, ปอ. 25ค, ปอ.

136, ปอ. 137

## 11. สถานีห้วยขวาง

ตั้งอยู่บริเวณกลางสี่แยกห้วยขวาง ถนนประชาสงเคราะห์ สถานีที่สำคัญใกล้เคียง อาทิ สำนักงานเขตห้วยขวาง โรงแรมคิเอ็มเมอร์อัล โรงแรมเลอคองคอร์ด สถานีตำรวจนครบาลห้วยขวาง โรงพยาบาลสหแพทย์ รัชดาและสถานบันเทิงมากมาย อาทิ ภัตตาคาร

เหมยฮั่ว สถานศึกษาใกล้เคียง อาทิ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ห้วยขวาง (โรงเรียนประชาราษฎร์บำเพ็ญ) เป็นชานชาลาแบบกลาง และลักษณะโครงสร้างสถานีมี 2 ชั้นเนื่องจาก รฟม. ได้สร้างทางลอดใต้สี่แยกห้วยขวางเพื่อบรรเทาปัญหาการจราจร  
จุดขึ้นลง

11.1 หน้ากัฏตาการสมบูรณัโกชนา, ธนาการกรุงไทย สาขาออยห้วยขวาง

11.2 หน้ากัฏตาการเหมยฮั่ว

11.3 ฟังตรงข้ามกัฏตาการเหมยฮั่ว

11.4 ด้านข้างของซีซาร์เอ็นเตอร์เทนเมนท์

สายรถประจำทาง: 73, 136, 137, 206, ปอ. 15, ปอ. 18, ปอ. 22, ปอ. 136, ปอ.

137

## 12. สถานีสุทธีสาร

ตั้งอยู่บริเวณกลางสี่แยกสุทธีสาร ใกล้กับสถานีตำรวจนครบาลสุทธีสาร เป็นชานชาลาแบบกลาง และลักษณะโครงสร้างสถานีมี 2 ชั้นเนื่องจาก รฟม. ได้สร้างทางลอดใต้สี่แยกสุทธีสารเพื่อบรรเทาปัญหาการจราจร

จุดขึ้นลง

12.1 ตรงข้ามเียงกับอาคารภัทรประกันภัย

12.2 ติดกับสถานีตำรวจนครบาลสุทธีสาร

12.3 ตรงข้ามสถานีตำรวจนครบาลสุทธีสาร

12.4 ใกล้อาคารภัทรประกันภัย

สายรถประจำทาง: 136, 137, 206, ปอ. 15, ปอ. 18, ปอ. 22, ปอ. 136, ปอ. 137

## 13. สถานีรัชดาภิเษก

อยู่บริเวณหน้าอาคารพี. กระจัด เป็นพื้นที่ธุรกิจการพาณิชย์ตลอดสองฝั่งถนน อาทิ อาคารเจริญประกันภัย อาคาร โอลิมเปียไทย และเป็นศูนย์รวมเครื่องสุขภัณฑ์และตกแต่งบ้าน สถานศึกษาใกล้เคียง อาทิ โรงเรียนปัญญาทรัพย์เป็นชานชาลาแบบกลาง และลักษณะโครงสร้างมี 3 ชั้น

จุดขึ้นลง

13.1 บริเวณด้านหน้าอาคาร โอลิมเปีย

13.2 บริเวณฝั่งตรงข้ามอาคาร โอลิมเปีย

13.3 บริเวณด้านหน้าอาคาร พิเคราะห์

13.4 บริเวณด้านหน้าโรงเรียนปัญญาทรัพย์

สายรถประจำทาง: 136, 137, 206, ปอ. 15, ปอ. 18, ปอ. 22, ปอ. 136ปอ. 137

14. สถานีลาดพร้าว

ตั้งอยู่ใกล้แยกรัชดา-ลาดพร้าว มีทางขึ้น-ลงเชื่อมต่อกับอาคารจอดรถ รฟม.

(รัชดาภิเษก-ลาดพร้าว) สถานศึกษาใกล้เคียง อาทิ โรงเรียนอนุบาลแย้มสะอาด โรงเรียน  
แม่ศรีวิทยา เป็นชานชาลาแบบกลาง และลักษณะ โครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น

จุดขึ้นลง

14.1 บริเวณปากซอยลาดพร้าว 17

14.2 บริเวณปากซอยลาดพร้าว 22

14.3 บริเวณด้านในอาคารจอดรถ รฟม.

14.4 บริเวณฝั่งตรงข้ามอาคารจอดรถ รฟม.

สายรถประจำทาง: 8, 92, 96, 122, 145, ปอ. 2, ปอ. 18, ปอ. 19, ปอ. 38, ปอ. 44,  
ปอ. 92, ปอ. 126, ปอ. 145

15. สถานีพหลโยธิน

อยู่บริเวณแยกถนนพหลโยธินตัดถนนลาดพร้าว และสวนสมเด็จพระเจ้า สถานี  
ใกล้เคียง อาทิ โรงเรียนเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น โรงเรียนหอวัง  
ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย อาคาร  
ฐานเศรษฐกิจและบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นชานชาลาแบบกลาง และ  
ลักษณะโครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น

จุดขึ้นลง

15.1 บริเวณปากซอยลาดพร้าว 1

15.2 บริเวณปากซอยลาดพร้าว 2

15.3 บริเวณปากซอยลาดพร้าว 4

15.4 บริเวณหัวมุมถนนลาดพร้าว

15.5 บริเวณสวนสมเด็จพระเจ้า 84 ซึ่งเป็นจุดเชื่อมจากฝั่งถนนพหลโยธิน

สายรถประจำทาง: 8, 38, 44, 92, 96, 122, 145, ปอ. 2, ปอ. 18, ปอ. 19, ปอ. 38, ปอ. 44, ปอ. 92, ปอ. 145, ปอ. 126

#### 16. สถานีสวนจตุจักร

อยู่ในบริเวณสวนจตุจักร สามารถเชื่อมต่อกับสถานีหมอชิตของบีทีเอส สถานีใกล้เคียง อาทิ ธนาคารทหารไทย จำกัด บริษัทขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (BTS) ศูนย์ฝักการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เป็นชานชาลาแบบกลาง และลักษณะโครงสร้างมี 3 ชั้น

#### จุดขึ้นลง

16.1 บริเวณใกล้ทางขึ้น-ลง ของสถานีหมอชิตของบีทีเอส ฝั่งขาเข้า (เหนือ)

16.2 บริเวณใกล้ทางขึ้น-ลง ของสถานีหมอชิตของบีทีเอส ฝั่งขาเข้า (ใต้)

16.3 บริเวณใกล้ทางขึ้น-ลง ของสถานีหมอชิตของบีทีเอส ฝั่งสวนจตุจักรขาออก (เหนือ)

16.4 บริเวณใกล้ทางขึ้น-ลง กับสถานีหมอชิตของบีทีเอส ฝั่งสวนจตุจักรขาออก (ใต้)

สายรถประจำทาง: 3, 8, 26, 27, 28, 29, 34, 38, 39, 44, 52, 59, 63, 77, 96, 104, 108, 112, 122, 134, 136, 138, 145, 157, 158, ปอ. 2, ปอ. 3, 9, 10, 12, 13, 18, 19, 23ก, 26, 27, 29, 34

#### 17. สถานีกำแพงเพชร

อยู่ตรงข้ามองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อ. ต. ก. ) ถนนกำแพงเพชร และตลาดนัดจตุจักร (แผงหนังสือ) สถานีใกล้เคียง อาทิ องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย เป็นชานชาลาแบบกลาง และลักษณะโครงสร้างสถานีมี 3 ชั้น

#### จุดขึ้นลง

17.1 บริเวณด้านหน้าตลาด อ. ต. ก.

17.2 บริเวณฝั่งตรงข้ามตลาด อ. ต. ก.

17.3 บริเวณตลาดนัดจตุจักรฝั่งถนนกำแพงเพชร

#### 18. สถานีบางซื่อ

อยู่บริเวณใกล้สถานีรถไฟบางซื่อ และบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด เป็นชานชาลาแบบ  
ข้าง และลักษณะโครงสร้างสถานีมี 2 ชั้น

จุดขึ้นลง

18.1 บริเวณหัวมุมถนนเตชะวณิชตัดกับถนนเทอดคำรินทร์หน้าชานชาลาสถานี  
รถไฟบางซื่อ (สายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ)

18.2 บริเวณหน้าชานชาลาสถานีรถไฟบางซื่อ (สายใต้)

สายรถประจำทาง: 52

ภาพนวก ข  
ระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ

## ระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร

ระบบขนส่งมวลชนหรือการขนส่งผู้โดยสารนั้น หมายความว่าระบบการขนส่งมวลชนไว้ไว้ดังนี้ (สุนนา อยู่โพธิ์, 2524, หน้า 200)

การขนส่งมวลชนในเมืองนั้น ถ้าจะแยกเป็นในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดแล้ว ทั้ง 2 จะมีรูปแบบที่คล้ายกันคือ มีรถเมล์ รถ 2 แถว และรถแท็กซี่ คล้าย ๆ กัน ผิดกันที่ ในกรุงเทพฯ รถที่ขนส่งผู้โดยสารในเมืองนั้นจะถูกผูกขาดโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สำหรับการขนส่งผู้โดยสารเกิน 7 คน ฉะนั้น รถเมล์และรถสองแถวจึงตกอยู่ในอำนาจขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ หรือ ขสมก. นั่นเอง ส่วนในต่างจังหวัดขึ้นอยู่กับคณะกรรมการขนส่งจังหวัดพิจารณาในเรื่องสัมปทานรถเมล์ แต่โดยมากจะเป็นรถสองแถวที่มีให้บริการ โดยทั่วไป ในที่นี้จะขอกล่าวถึงการขนส่งมวลชนทางบกภายในกรุงเทพฯ ซึ่งอาจแบ่งได้ดังนี้

### รถโดยสารประจำทางหรือรถเมล์

ความเป็นมาของกิจการรถเมล์ในกรุงเทพมหานคร ตามประวัติกล่าวว่า รถเมล์โดยสารประจำทางในสมัยก่อนเรียกว่า รถเมล์ เข้าใจว่าคงเรียกชื่อตามเรือเมล์ รถเมล์ประจำทางที่มีครั้งแรกนั้น ใช้กำลังม้าลากจูงแทน ไม่ต้องอาศัยน้ำมันเชื้อเพลิงให้เป็นภาระเดือดร้อนแก่ผู้ประกอบการ เช่นในปัจจุบัน ซึ่งพระยาภักดี นรเศรษฐ (นายเลิศ เศรษฐบุตร) เป็นผู้ริเริ่มกิจการรถเมล์เมื่อราวปี พ.ศ. 2450 วิ่งจากสะพานยศเส (กษัตริย์ศึก) ถึงประตูน้ำสระปทุม แต่เนื่องจากใช้ม้าลากจึงไม่รวดเร็วทันใจ และไม่สามารถให้ความสะดวกแก่ผู้โดยสารได้เพียงพอ ต่อมาในปีพ.ศ. 2456 พระยาภักดีฯ จึงได้ปรับปรุงกิจการใหม่ รวมทั้งเปลี่ยนแปลงวิธีการเดินรถ โดยนำรถยนต์ยี่ห้อฟอร์ดมาวิ่งแทนรถเดิมที่ใช้ม้าลาก และขยายเส้นทางให้ไกลขึ้น จากประตูน้ำสระปทุมถึงบางลำพู(ประตูใหม่ ตลาดยอด)

รถยนต์ที่ใช้ เป็นรถโดยสารประจำทางครั้งแรกมี 3 ล้อ ขนาดเท่ากับ 1 ใน 3 ของรถโดยสารประจำทาง ในปัจจุบัน มีที่นั่ง 2 แถว ทาสีขาว มีกากบาทสีแดง นั่งได้

ประมาณ 10 คน คนทั่วไปเรียกว่า อ้ายโกร่ง เพราะวิ่งไปตามถนนมีเสียงดังโกร่งกร่าง ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการเดินทางเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย รถเมล์จึงขยายตัวอย่างกว้างขวาง ออกไปทั่วกรุงเทพฯ ในนามของบริษัท นายเลิศ จำกัดหรือบริษัทรถเมล์ขาว การประกอบอาชีพการเดินรถ โดยสารประจำทางได้ขยายตัวขึ้น เมื่อรัฐบาลมีการสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 150 ปี (พ.ศ. 2475) พร้อมทั้งได้สร้างสะพานพระพุทธยอดฟ้าฯ เพื่อเชื่อมการคมนาคมระหว่างฝั่งพระนคร และธนบุรี ต่อมาในปีพ.ศ. 2476 กิจการรถเมล์เริ่มเป็นปึกแผ่น ได้มีเศรษฐีชาวจีนเล็งเห็นว่า การประกอบการเดินรถ โดยสารประจำทาง เป็นอาชีพที่มั่นคง และทำรายได้ดีอย่างหนึ่ง จึงได้ก่อตั้ง บริษัทเดินรถโดยสารประจำทาง ขึ้นชื่อบริษัท ชนนครขนส่ง เดินรถจากตลาดบางลำพู ถึงวงเวียนใหญ่ หลังจากนั้น ได้มีผู้ลงทุน ตั้งบริษัทรถโดยสารประจำทาง เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ นอกจากนี้ รัฐวิสาหกิจและราชการ ก็ทำการเดินรถด้วย คือ เทศบาลนครกรุงเทพฯ เทศบาลนนทบุรี บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (รสพ.) และบริษัทเอกชนอีก 24 บริษัท รวมผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทาง ในกรุงเทพฯ ขณะนั้นมีถึง 28 ราย

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ทางราชการได้ขายรถบรรทุกให้เอกชน เป็นจำนวนมาก ซึ่งเอกชนได้นำรถบรรทุก มาดัดแปลงเป็นรถ โดยสารประจำทาง มีการเลือกเส้นทางเดินรถเอง โดยไม่ให้ซ้ำกับ เส้นทางที่มีรถรางวิ่งอย่างเสรี จึงก่อให้เกิดการแข่งขันกันขึ้น รัฐบาลจึงได้ออก พ.ร.บ. การขนส่ง ในปี พ.ศ. 2497 มาควบคุม โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการรถ โดยสารประจำทาง ต้องขอรับใบอนุญาตประกอบการขนส่งและ ในระยะหลัง ๆ การให้บริการรถเมล์จะเกิดความสับสน มีการเดินรถทับเส้นทางกันบ้าง แก่งแย่งผู้โดยสารกันบ้าง การให้บริการของแต่ละบริษัทก็ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ปลอ่ยให้มีการเดินรถอย่างเสรี ทำให้เกิดปัญหา ความคับคั่งของการจราจร เนื่องจากจำนวนรถ ในท้องถนนมีมากกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งผลเสียทั้งหมดตกอยู่กับ ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการ ได้ประสบปัญหา ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากราคาน้ำมัน ในตลาดโลกได้เพิ่มสูงขึ้น อย่างฉับพลัน ตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2516 เป็นต้นมา แต่ผู้ประกอบการ ไม่สามารถจะปรับอัตราค่าโดยสาร ให้เพิ่มขึ้นในอัตราสมมูลกับราคาน้ำมันได้ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เพิ่มขึ้นจึงเป็นผลให้ หลายบริษัทเริ่มประสบกับปัญหา

การขาดทุน บางบริษัทก็มีฐานะทรุดลงจนไม่สามารถ จะรักษาระดับบริการที่ดี แก่ประชาชนต่อไปได้ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการรวมรถโดยสารประจำทางต่าง ๆ ให้เหลือเพียงหน่วยงานเดียว

ในเดือนกันยายน 2518 ในสมัยรัฐบาล ม.ร.ว. คึกฤทธิ์ ปราโมช เป็นนายกรัฐมนตรี จึงได้มีมติของคณะรัฐมนตรี ให้รวมรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร เป็นบริษัทเดียว เรียกว่า “บริษัทมหานครขนส่ง จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทบริษัท จำกัด มีรัฐถือหุ้นอยู่ 51% และเอกชนถือหุ้น 49% แต่การรวมและการจัดตั้งเป็นบริษัท มหานครขนส่ง จำกัด ในขณะนั้นมีปัญหาบางประการ ในเรื่องของกฎหมายการ จัดตั้ง ในรูปแบบ ของการประกอบกิจการขนส่ง ดังนั้น ต่อมาในสมัยรัฐบาลของ ม.ร.ว. เสนีย์ ปราโมช จึงได้ออกพระราชกฤษฎีกา การจัดตั้งเป็นองค์การของรัฐให้ชื่อว่า “องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ” เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2519 โดยรวมกิจการรถโดยสารทั้งหมด จาก บริษัทมหานครขนส่ง จำกัด มาขึ้นอยู่กับ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ ประเภทกิจการสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจ และขอบเขตความรับผิดชอบ ในการจัดบริการ รถโดยสารประจำทางวิ่งรับ-ส่ง ผู้โดยสาร ในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง 5 จังหวัด คือ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสงคราม และนครปฐม มีผู้ใช้บริการ ประมาณกว่า 3 ล้านคนต่อวัน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ ในด้านประกอบการอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับหรือต่อเนื่องกับ การประกอบการขนส่งบุคคล เนื่องจากกิจการเดินรถโดยสารประจำทาง จัดเป็นสาธารณูปโภค ชนิดหนึ่งของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชน ผู้มีรายได้น้อย และปานกลางเป็นหลัก การดำเนินการ จึงมุ่งสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในด้านการให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้มีรายได้น้อย โดยไม่หวังผลกำไร การจัดเก็บอัตราค่าโดยสาร จึงอยู่ในอัตราต่ำกว่าต้นทุน ตามที่ รัฐบาลเป็นผู้กำหนดนโยบาย การให้บริการของ ขสมก. มุ่งในด้านความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการเดินรถของ ผู้โดยสารเป็นหลัก (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2551)

### รถประจำทางปรับอากาศ (ปอ.)

แต่เดิมมีจุดประสงค์เพื่อที่จะให้บริการคนที่อยู่ชานเมืองให้มีความสะดวกในการเดินทางเข้ามาทำงานในเมือง เพราะปกติคนที่อยู่ชานเมืองมักจะอยู่บ้านจัดสรรและใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นจำนวนมาก โดยจะเห็นได้จากเส้นทางการเดินรถเดิมที่มีเพียง 2 เส้นทาง คือ คลองจั่น-ปากคลองตลาด กับ ลาดพร้าว-สีลม โดยทั้ง 2 เส้นทางเป็นเส้นทางผ่านย่านสถานราชการและธุรกิจการค้า

ข้อผลักดันให้จัดการเดินรถประจำทางปรับอากาศคือ เป็นการดึงเอาลูกค้าที่มีรถยนต์ส่วนตัวให้หันมาใช้รถประจำทางที่มีความสะดวกสบายมากขึ้น และเนื่องจากขณะนั้น (ปีพ.ศ. 2519) กำลังมีปัญหาระหว่างรถแท็กซี่และรถของ บริษัท ขนส่ง จำกัด หรือ บขส. รัฐบาลจำเป็นต้องลดรถแท็กซี่ โดยให้ ขสมก. รับซื้อหรือเช่ารถ มาทำรถประจำทางปรับอากาศหรือ ปอ. นั้นเอง (สุนนา อยู่โพธิ์, 2524)

สรุป องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคสังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พ.ศ. 2519 (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2519) มีภาระหน้าที่ในการจัดบริการรถโดยสารประจำทางวิ่งรับส่งประชาชนใน เขตกรุงเทพฯ นนทบุรี นครปฐม ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ จัดรถวิ่งบริการในเส้นทางต่าง ๆ รวม 102 เส้นทาง มีจำนวนรถทั้งสิ้น 3,579 คัน (ณ เดือน กันยายน 2548) แยกเป็นรถธรรมดา 1,674 คัน รถปรับอากาศ 1,905 คัน และมีรถของบริษัทเอกชนที่ร่วมวิ่งบริการกับ ขสมก. ทั้งรถธรรมดาและรถปรับอากาศจำนวน 3,485 คัน, รถมินิบัส จำนวน 1,113 คัน, รถเมล์เล็กในซอย จำนวน 2,161 คัน และรถตู้ จำนวน 5,519 คัน รวมรถที่วิ่งให้บริการประชาชนในกรุงเทพมหานครมี จำนวน 15,857 คัน 427 เส้นทาง (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2551)

### รถไฟฟ้า

#### โครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส

รถไฟฟ้า บีทีเอส ดำเนินการโดยบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยได้เริ่มเปิดให้บริการเมื่อ วันที่ 5 ธันวาคม 2542 เป็นต้นมา โดยมีทุนจด-

ทะเบียนทั้งสิ้น 18,007.4 ล้านบาท ทุนออกจำหน่าย และชำระเต็มมูลค่าแล้ว 12,158.69 ล้านบาท โดยรถไฟฟ้า บีทีเอส นับเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีขีดความสามารถในการให้บริการสูง ทั้งในด้านความเร็ว ความสะดวกสบาย และมีมาตรฐานความตรงต่อเวลาเกือบ 100% ช่วยให้ผู้ใช้โดยสารประหยัดเวลาในการเดินทาง และไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังมีส่วนเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับชาวกรุงเทพมหานคร ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ใช้โดยสารมาใช้บริการ โดยเฉลี่ยมากกว่า 400,000 คน/วัน

รถไฟฟ้า บีทีเอส นับว่าเป็นรถไฟฟ้าสายแรกของประเทศไทย เปิดให้บริการใน 2 เส้นทาง คือสายสุขุมวิท ซึ่งได้รับชื่อพระราชทานว่า “รถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา สาย 1 และสายสีลม ซึ่งได้รับชื่อพระราชทานว่า รถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบ พระชนมพรรษา สาย 2” ให้บริการทุกวันระหว่าง เวลา 06.00-24.00 น. โดยเก็บค่าโดยสารตามระยะการเดินทางจริงของผู้โดยสาร

ระบบรถไฟฟ้า บีทีเอส เป็นระบบขนส่งมวลชนความจุสูงแบบมาตรฐาน ที่ใช้กันแพร่หลายในเมืองใหญ่ทั่วไป ใช้มอเตอร์ไฟฟ้าในการขับเคลื่อน วิ่งบนรางคู่ยกระดับ แยกทิศทางไป และกลับ โดยมีรางป้อนกระแสไฟฟ้าอยู่ด้านข้าง (third rail system) สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้โดยสารได้มากกว่า 1,000 คน ต่อขบวน ในขณะที่การเดินทางโดยรถยนต์ ต้องใช้รถยนต์จำนวนมากถึง 800 คัน เพื่อขนส่งผู้ใช้โดยสารในจำนวนที่เท่ากัน นับได้ว่าการให้บริการของรถไฟฟ้า บีทีเอส เป็นการพลิกโฉมรูปแบบการเดินทาง และเป็นการปฏิวัติมาตรฐานการให้บริการของระบบขนส่งมวลชน

นอกจากการให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ใจกลางกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์รวมของธุรกิจการค้า ย่านที่พักอาศัย และแหล่งช้อปปิ้งชั้นนำแล้ว เรายังมีโครงการส่วนต่อขยายเพื่อการขยายพื้นที่สำหรับให้บริการ และเข้าถึงผู้ใช้โดยสารได้มากยิ่งขึ้น (บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2551)

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

## การศึกษาคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร

ส่วนที่ 3 คำถามด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับตัวของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  21-30 ปี  31-40 ปี  
 41-50 ปี  51-60 ปี  61 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพ  โสด  สมรส  หย่า
4. อาชีพ  รับราชการ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ลูกจ้างบริษัทเอกชน  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 นักเรียน/นักศึกษา  อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. ระดับการศึกษา  มัธยมต้นหรือต่ำกว่า  มัธยมปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  สูงกว่าปริญญาโท
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  ต่ำกว่าถึง 10,000 บาท  
 10,001-15,000 บาท  
 15,001-20,000 บาท  
 20,001-25,000 บาท  
 25,001-30,000 บาท  
 30,001 บาท ขึ้นไป

7. ใน 1 เดือน ท่านใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครประมาณ.....เที่ยว

น้อยกว่า 10 เที่ยว

10-19 เที่ยว

20-29 เที่ยว

มากกว่า 30 เที่ยวขึ้นไป











### ส่วนที่ 3 คำถามตามกระบวนการของ Kano

คำชี้แจง: กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างตรงกับข้อตามที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด และกรุณาตอบข้อคำถามทั้ง 2 ข้อ ซึ่งเป็นคู่ของคำถาม ทั้งข้อ a และข้อ b

ข้อ	ชุดคำถาม	รู้สึกชอบ	เป็นสิ่งที่ต้องมี	รู้สึกเฉย ๆ	รู้สึกว่ายังพอใช้ได้	รู้สึกว่าจะไม่ชอบ
1a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไรหากสถานีและขบวนรถไฟฟ้าใต้ดิน มีการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย					
1b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไรหากสถานีและขบวนรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่มี การออกแบบที่สวยงามและทันสมัย					
2a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน มี สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บันไดเลื่อน หรือ ลิฟต์					
2b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่มี สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บันไดเลื่อน หรือ ลิฟต์					
3a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากสถานีและขบวนรถไฟฟ้าใต้ดิน มี สัญญาณเตือน และทางออกฉุกเฉิน					
3b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากสถานีและขบวนรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่มี สัญญาณเตือน และทางออกฉุกเฉิน					
4a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน มี บริการเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติ					
4b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่มี บริการเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติ					

ข้อ	ชุดคำถาม	รู้สึกชอบ	เป็นสิ่งที่ต้องมี	รู้สึกเฉย ๆ	รู้สึกว่ายังพอใช้ได้	รู้สึกว่าจะไม่ชอบ
5a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน มี การติดป้ายบอกทางลงรถไฟฟ้าใต้ดินและป้ายบอกออกที่ชัดเจน					
5b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่มี การติดป้ายบอกทางลงรถไฟฟ้าใต้ดินและป้ายบอกออกที่ชัดเจน					
6a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน มี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัย					
6b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่มี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัย					
7a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าทางสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน มี การให้บริการห้องน้ำภายในสถานี					
7b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าทางสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่มี การให้บริการห้องน้ำภายในสถานี					
8a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าพนักงานของรถไฟฟ้าใต้ดิน มี การแต่งกายที่ดูสะอาดเรียบร้อย					
8b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าพนักงานของรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่มี การแต่งกายที่ดูสะอาดเรียบร้อย					
9a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากทางการรถไฟฟ้ามหานคร มี การตรวจสอบสิ่งของสัมภาระก่อนเข้าไปภายในตัวอาคารสถานี					

ข้อ	ชุดคำถาม	รู้สึกชอบ	เป็นสิ่งที่ต้องมี	รู้สึกเฉย ๆ	รู้สึกว่ายังพอใช้ได้	รู้สึกว่าไม่ชอบ
9b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากทางการรถไฟฟ้ามหานคร <b>ไม่มี</b> การตรวจสอบสิ่งของสัมภาระก่อนเข้าไปภายในตัวอาคารสถานี					
10a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่า <b>มี</b> การดูแลรักษาความสะอาดอาคารสถานีและภายในรถไฟฟ้ามหานครได้ดี					
10b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่า <b>ไม่มี</b> การดูแลรักษาความสะอาดอาคารสถานีและภายในรถไฟฟ้ามหานครได้ดี					
11a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากสถานีรถไฟใต้ดิน <b>มี</b> ที่ตั้งอยู่ใกล้กับเส้นทางเชื่อมต่อไปสู่ระบบขนส่งมวลชนประเภทอื่น					
11b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากสถานีรถไฟใต้ดิน <b>ไม่มี</b> ที่ตั้งอยู่ใกล้กับเส้นทางเชื่อมต่อไปสู่ระบบขนส่งมวลชนประเภทอื่น					
12a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าทางรถไฟฟ้ามหานคร <b>มี</b> บริการรับแลกเหรียญที่ห้องออกตั๋ว					
12b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าทางรถไฟฟ้ามหานคร <b>ไม่มี</b> บริการรับแลกเหรียญที่ห้องออกตั๋ว					
13a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าบนขบวนรถ <b>มี</b> การประกาศบอกก่อนถึงสถานีถัดไป					
13b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าบนขบวนรถ <b>ไม่มี</b> การประกาศบอกก่อนถึงสถานีถัดไป					

ข้อ	ชุดคำถาม	รู้สึกชอบ	เป็นสิ่งที่ต้องมี	รู้สึกเฉย ๆ	รู้สึกว่ายังพอใช้ได้	รู้สึกว่าจะไม่ชอบ
14a	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าสถานีรถไฟใต้ดิน มี ห้างร้านมาเปิดให้บริการภายในสถานี					
14b	ท่านมีความรู้สึกอย่างไร หากว่าสถานีรถไฟใต้ดิน ไม่มี ห้างร้านมาเปิดให้บริการภายในสถานี					

**ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## บรรณานุกรม

- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย. (2551). *โครงการรถไฟฟ้ามหานคร*.  
ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2551, จาก [http://www.mrta.co.th/project/project\\_.htm](http://www.mrta.co.th/project/project_.htm)
- ดารา ทีปะपाल. (2546). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.  
นิภา ยิ้มเฟื่อง. (2546). *การวิเคราะห์ตัวประกอบคุณภาพการบริการตามความคาดหวัง  
ของญาติผู้ป่วยในโรงพยาบาลจิตเวช*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท ขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2551). *รถไฟฟ้าบีทีเอส*. ค้นเมื่อ 15  
ธันวาคม 2551, จาก <http://www.bts.co.th/th/btstrain.asp>
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). *ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค  
ในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-  
เชียงใหม่.
- พีระศักดิ์ วิฑูรย์. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า: ศึกษา  
กรณีโครงการส่วนต่อขยายรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร-  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์แสงดาว.
- ลาวัลย์ ปุกहुต. (2548). *การศึกษาคความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมที่มี  
ต่อคุณภาพการบริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรภาพ จอห์น โรเบิร์ต เพาเวอร์ส.  
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- เลิฟลี่อก, ซี. และไรท์, แอล. (2546). *การตลาดบริการ (อคูลย์ จากตรงกกุล, และคณะ,  
ผู้แปล)*. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วรารณณ์ วงษ์จิรากร. (2547). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน.  
วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). *หลักการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ท็อป.

- สุนนา อยู่โพธิ์. (2524). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย-  
ธรรมศาสตร์.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ. (2551). *สถิติกรุงเทพ-  
มหานคร 2551*. ค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2553, จาก <http://www.bangkok.go.th>
- อคุสย์ จาตุรงค์ และคณะ. (2546). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์-  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญวิญ บรรลุทางธรรม. (2544). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของ  
ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เอชส ฤกษ์ปฎิมา. (2551). *คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความ  
คิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Berry, L. L. (1980). Service marketing is difference. *Business Magazine*, 30,  
24-28.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A. & Parasuraman, A. (1985). Quality counts in  
service, too [Electronic version]. *Business Horizons*. Retrieve  
December 19, 2008, from [http://www.farrell-associates.com.au  
/Papers/Quality Counts\\_in\\_Services\\_Too.pdf](http://www.farrell-associates.com.au/Papers/Quality%20Counts_in_Services_Too.pdf)
- Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer  
management in service competition*. New York: John Wiley & Sons.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: Management the  
moments of truth in service competition*. Boston: Lexington Books.
- Karankitikorn, O. (2004). *A comparative study of service quality of Thai  
Airways: Domestic flights vs. international flights*. Unpublished  
master's thesis, Ramkhamhaeng University, Bangkok.

- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Service marketing: People, technology, strategy* (6th ed.). Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Matsler, K., & Hinterhuber, H. H. (1998). How to make product development projects more successful by intergrating Kano's model of customer satisfaction into quality function deployment. *Technovation*, 18(1), 25-33.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the customer*. Newton, Singapore: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Bitner, M. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Shiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1987). *Customer behavior* (3rd ed.). Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Solomon, M. R. (1996). *Customer behavior* (3rd ed.). Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Tobgay, T. (2005). *An evaluation of service attributes for measuring tourists' satisfactions in Bhutan*. Unpublished master's thesis, The University of the Thai Chamber of Commerce, Bangkok.
- Walden, D. (Ed.). (1993) Kano's methods for understanding customer defined quality [Electronic version]. *Center for Quality of Management Journal*, 2(4), 3-36.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. A. (1996). *Service marketing*. Newton, Singapore: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. A. (2004). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm* (3rd ed.). Newton, Singapore: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Parasuraman A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perception and expectation*. New York: The Free Press A Division of Macmillan.

## ประวัติผู้เขียน



ชื่อ ชื่อสกุล นายณพล ธนาวัชรากุล  
วัน เดือน ปีเกิด 10 มกราคม 2526  
สถานที่เกิด จังหวัดอุดรธานี  
วุฒิการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย  
จากโรงเรียนอุดรพิทยานุกูล จังหวัดอุดรธานี  
ปีการศึกษา 2543  
สำเร็จปริญญาตรีเศรษฐศาสตร์บัณฑิต  
จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2548

ตำแหน่งหน้าที่  
การทำงานปัจจุบัน อาจารย์ประจำ วิทยาลัยสันตพล จ.อุดรธานี  
ช่างภาพอิสระ  
ธุรกิจส่วนตัว

