



สารนิพนธ์

เรื่อง เปรียบเทียบรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาว กัญญาวิรั ทະไกรราช

รหัสนักศึกษา 05550494

เสนอ

อาจารย์สุภฤกษ์ โออินทร์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา 450109 การศึกษาเอกเทศ

สาขาวิชาเอเชียศึกษา คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2558

## กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายท่านที่ได้ให้โอกาสและความช่วยเหลือ รวมไปถึงให้คำแนะนำเป็นอย่างดีและรับฟังความคิดเห็นตลอดระยะเวลาการทำงานวิจัย

ขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ อาจารย์ศุภฤกษ์ โออินทร์ ซึ่งท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ พี่ชายและเพื่อนทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจตลอดมาและคอยผลักดันให้มีความเข้มแข็งในการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ และสละเวลาทำแบบสอบถามเพื่อนำมาประกอบข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้

นางสาวกัญญาวิรี ทะไกรราช

มหาวิทยาลัยศิลปากร

วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ปี พ.ศ.2559

หัวข้อสารนิพนธ์	เปรียบเทียบรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกัญญาวิร์ ทะไกรราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ศุภฤกษ์ โออินทร์
สาขาวิชา	เอเชียศึกษา คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานครและศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำการศึกษาจากข้อมูลในหนังสือและฐานข้อมูลออนไลน์และจากการทำแบบสอบถาม 100 ชุด ผลการวิจัยพบว่า รถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลนั้นมีสถานีให้บริการมากกว่ารถไฟฟ้าบีทีเอส โดยมี 9 เส้นทางการเดินทางที่เปิดให้บริการ ซึ่งรถไฟฟ้าบีทีเอสนั้นมีเพียง 2 เส้นทางการเดินทาง อีกทั้งรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลนั้นยังเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 05.30 – 24.30 น. และมีห้องน้ำให้บริการภายในสถานีรถไฟฟ้า ซึ่งรถไฟฟ้าบีทีเอสเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00 – 24.00 น. และไม่มีห้องน้ำให้บริการ อีกทั้งรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลยังมีแอปพลิเคชันบนมือถือที่สามารถเช็คตารางการเดินทางและรายละเอียดของสถานีรถไฟฟ้าได้ ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีอาชีพนักศึกษามากที่สุด และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาท เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล เพื่อการท่องเที่ยวและเพราะมีความสะดวก โดยเลือกใช้บริการโดยสารประเภทบัตร T – Money และเดินทางแบบไปกลับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการที่รถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลมีสถานีเยอะ สะดวกต่อการใช้บริการมากที่สุด และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกภายในรถไฟน้อยที่สุด ส่วนสาเหตุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ เพื่อการท่องเที่ยวและมีความรวดเร็ว โดยเลือกใช้บริการโดยสารสมาร์ทพาส (แรบบิท) และเดินทางแบบไปกลับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการที่รถไฟฟ้าบีทีเอสมีป้ายบอกทางขึ้นลง และทางไปสถานีที่บริเวณรอบๆ สถานีชัดเจน และความสะดวกภายในรถไฟมากที่สุด และมีความพึงพอใจในเรื่องของการมีห้องน้ำอำนวยความสะดวกในระดับน้อยที่สุด

**คำสำคัญ** เปรียบเทียบ, รถไฟฟ้าใต้ดินกรุงโซล, รถไฟฟ้าบีทีเอส

## คำนำ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษารายวิชา 450109 การศึกษาเอกเทศ สาขาวิชา เอเชียศึกษา คณะอักษรศาสตร์ การคมนาคมนับเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ อีกทั้งในปัจจุบันยังมีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างก้าวไกล ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้จัดทำภาคนิพนธ์นี้ขึ้น โดยศึกษาถึงการให้บริการของรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร มีทั้งยังนำข้อมูลมาเปรียบเทียบเพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของการบริการทั้งสองประเทศ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบคมนาคมประเทศไทยในอนาคต ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าภาคนิพนธ์ฉบับนี้จะมีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ เนื่องด้วยข้อมูลมีจำกัดอาจทำให้เนื้อหาไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร หากภาคนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

กัญญาวิรั ทะไกรราช

ผู้วิจัย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
คำนำ	ค
สารบัญ	
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ที่มาและความสำคัญ	1
จุดประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
<b>บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม</b>	
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
นิยามความหมาย	12
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
แหล่งที่มาของข้อมูล	15
วิธีการดำเนินงาน	15
วิธีการศึกษา	15
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	
การให้บริการของรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล	19
การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร	31
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	34

## **บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล**

สรุปผลการศึกษา	50
อภิปรายผล	52
ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	56

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางสรุปการวิจัย	17
ตารางที่ 1 เปรียบเทียบการให้บริการของรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงเทพฯ และรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร	33
ตารางที่ 2 จำแนกผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงเทพฯ และรถไฟฟ้าบีทีเอสตามปัจจัยส่วนบุคคล	34
ตารางที่ 3 จำแนกผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงเทพฯ	36
ตารางที่ 4 จำแนกผู้ใช้บริการตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงเทพฯ	36
ตารางที่ 5 จำแนกผู้ใช้บริการตามรูปแบบการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงเทพฯ	37
ตารางที่ 6 จำแนกผู้ใช้บริการตามประเภทบัตรโดยสารที่ใช้ในการเดินทาง โดยรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงเทพฯ	37
ตารางที่ 7 จำแนกผู้ใช้บริการจากราคาค่าโดยสารที่ใช้ในการเดินทาง โดยรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงเทพฯต่อวัน	37
ตารางที่ 8 จำแนกผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	38
ตารางที่ 9 จำแนกผู้ใช้บริการตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	38
ตารางที่ 10 จำแนกผู้ใช้บริการตามรูปแบบการเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอส	39
ตารางที่ 11 จำแนกผู้ใช้บริการตามประเภทบัตรโดยสารที่ใช้ในการเดินทาง โดยรถไฟฟ้าบีทีเอส	39
ตารางที่ 12 จำแนกผู้ใช้บริการจากราคาค่าโดยสารที่ใช้ในการเดินทาง โดยรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อวัน	40
ตารางที่ 13 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงเทพฯ	40
ตารางที่ 14 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในกรุงเทพมหานคร	44
ตารางที่ 15 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ในกรุงเทพฯและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร	49

## สารบัญภาพประกอบ

รูปภาพ	หน้า
กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)	18
ภาพที่ 1 เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 1	19
ภาพที่ 2 เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 2	21
ภาพที่ 3 เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 3	23
ภาพที่ 4 เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 4	24
ภาพที่ 5 เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 5	25
ภาพที่ 6 เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 6	27
ภาพที่ 7 เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 7	28
ภาพที่ 8 เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 8	29
ภาพที่ 9 เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 9	30
ภาพที่ 10 เส้นทางการเดินรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร	32



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญ

การเดินทางเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ในยุคสมัยใดก็ตาม ในสมัยโบราณมนุษย์เดินทางโดยการเดินเท้าไปมาหาสู่กันในระยะทางใกล้ๆ อาจใช้เวลาไม่มากแต่ในระยะทางที่ไกลออกไปอาจต้องใช้เวลาเดินทางเป็นวันหรือเดือนซึ่งมีความยากลำบากในการเดินทางมาก ต่อมาการเดินทางได้มีการพัฒนาขึ้นเพื่อประหยัดเวลาและอำนวยความสะดวกมากขึ้น

การขนส่งมีบทบาทสำคัญต่อการเดินทางมาตั้งแต่สมัยโบราณ การขนส่งผู้โดยสารและการขนส่งสินค้า ทำให้การเดินทางรวดเร็วและสะดวกสบายขึ้น การเดินทางในสมัยโบราณใช้พลังงานจากธรรมชาติ เช่น การใช้แรงลมเพื่อการแล่นเรือใบ นอกจากนี้ก็ใช้แรงงานคนและสัตว์ เช่น ชาวไวกิง (Viking) แห่งคาบสมุทร สแกนดิเนเวีย (Scandinavia Peninsular) เดินเรือโดยใช้แรงงานคนเป็นฝีพาย สามารถเดินทางไปได้ไกลถึงดินแดนชายฝั่งทะเลเมดิเตอร์เรเนียน (Mediterranean Sea) สำหรับทางบก ใช้แรงงานสัตว์ เช่น ม้า วัว ช้าง ฯลฯ ในการบรรทุกหรือลากจูงสินค้า นอกจากนี้ยังเป็นพาหนะสำคัญ สำหรับนักเดินทาง และส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ประเทศจีนในสมัยโบราณ ม้ามีบทบาทสำคัญในการส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีบทบาทสำคัญในการส่งข้อมูลข่าวสารภายในประเทศ ถึงแม้ว่าการเดินทางในสมัยโบราณใช้พลังงานจากธรรมชาติและแรงงานสัตว์ดังกล่าวแล้ว แต่ก็สามารถเดินทางติดต่อกันได้ระหว่างโลกเก่า ซึ่งหมายถึง ทวีปยุโรป แอฟริกาและเอเชีย การเดินทางสะดวกสบายและรวดเร็วขึ้น เมื่อมนุษย์เริ่มนำเครื่องจักรไอน้ำมาใช้ในการเดินเรือประมาณคริสต์ศตวรรษที่ 18 และนำมาใช้กับหัวรถจักร ในต้นคริสต์ศตวรรษที่ 19 การประดิษฐ์คิดค้นทั้ง 2 ประการดังกล่าว เป็นบ่อเกิดของเรือกลไฟและรถไฟในเวลาต่อมา ต่อมาในต้นคริสต์ศตวรรษที่ 20 การขนส่งทางอากาศก็ได้เริ่มเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกและพัฒนาก้าวหน้าถึงปัจจุบันการขนส่งความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ นำไปเกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านที่พัก ในแหล่งท่องเที่ยว การจัดกิจกรรม เพื่อการบริการด้านการท่องเที่ยวและการขายจึงทำให้เกิดการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว

การคมนาคมเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในชีวิตประจำวัน โดยปกติการจะเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ อาจต้องมีการวางแผนการเดินทางไว้ล่วงหน้าเพื่อความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาไปอย่างก้าวไกลตามยุคสมัยที่เปลี่ยนไปและได้เข้ามามีบทบาทกับ

ระบบคมนาคมมากขึ้น

ปัจจุบันการคมนาคมในกรุงเทพมหานครสามารถเดินทางได้หลากหลายวิธี การเดินทางโดยรถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน เป็นการเดินทางที่สะดวกสบายเพราะมีสถานีให้บริการไปยังสถานที่สำคัญๆ ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึงและมีความรวดเร็ว แต่ราคาค่าบริการมีราคาค่อนข้างสูง การเดินทางโดยสารประจำทางปรับอากาศ และรถโดยสารประจำทาง มีการให้บริการหลายเส้นทาง ครอบคลุมทุกพื้นที่ แต่จะล่าช้ากว่าการเดินทางโดยรถไฟฟ้าและราคาค่าบริการต่ำ การเดินทางโดยรถตู้ จะคิดค่าบริการแบบราคาเดียวตลอดเส้นทาง ส่วนการเดินทางโดยรถแท็กซี่หรือวินมอเตอร์ไซค์ จะเก็บค่าบริการตามระยะทาง แต่ในปัจจุบันประชาชนในกรุงเทพมหานครนิยมเดินทางโดยรถโดยสารส่วนบุคคลกันเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การจราจรในกรุงเทพมหานครติดขัด

หากกล่าวถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบคมนาคม จะเห็นได้ว่าในช่วงปีที่ผ่านมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาขึ้นตามลำดับ โดยเริ่มมีการทำแอปพลิเคชันให้ประชาชนสามารถตรวจสอบเส้นทางรถโดยสารประจำทางจากอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิไปยังสถานที่ต่างๆ ได้ และในกรุงเทพมหานครกำลังจะเริ่มใช้บัตรโดยสารร่วมเหมือนกับประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เมื่อกล่าวถึงเทคโนโลยี ประเทศเกาหลีใต้เป็นอีกประเทศหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีความก้าวหน้าทั้งทางด้านเทคโนโลยีและการคมนาคม

ประเทศเกาหลีใต้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าประเทศได้เป็นจำนวนมากจากกระแสความนิยมอุตสาหกรรมเพลงและภาพยนตร์ อีกทั้งยังมีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามอีกมาก โดยการเดินทางภายในกรุงโซลประเทศเกาหลีใต้ สามารถเดินทางได้โดยรถไฟฟ้าใต้ดิน รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ และรถแท็กซี่ ซึ่งการเดินทางภายในกรุงโซลนั้นมีความสะดวกและรวดเร็วมาก เพราะมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการรถโดยสารทุกประเภท โดยสามารถตรวจสอบเช็คสถานีรถไฟที่ใกล้กับสถานที่ที่เราต้องการ ไปผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือถือได้ และสามารถทราบได้ว่ารถคันต่อไปจะมาในเวลากี่โมง ซึ่งมีความแม่นยำสูง ทำให้สะดวก ประหยัดเวลา และสามารถวางแผนการเดินทางได้ง่ายขึ้น มีบัตรโดยสารร่วมที่สามารถใช้ชำระค่าบริการรถโดยสารทุกประเภทได้ภายในบัตรเดียวกัน สะดวกต่อการพกพา อีกทั้งรถไฟฟ้าใต้ดินของประเทศเกาหลีใต้ยังมีสถานีให้บริการครอบคลุมและทั่วถึงในทุกพื้นที่ ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ จึงทำให้ประชาชนในประเทศเกาหลีใต้ และนักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการกันเป็นจำนวนมาก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการ เทคโนโลยีของระบบขนส่ง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเลือกศึกษารถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

## จุดประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของคนไทยที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาเกี่ยวกับรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร รวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการทำแบบสอบถามกลุ่มประชากรที่เคยใช้บริการทั้งรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานครจำนวน 100 ชุด

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงเทคโนโลยีที่ประเทศเกาหลีได้นำมาใช้กับการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล
3. ทราบถึงความพึงพอใจของคนไทยที่เคยใช้บริการทั้งรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการ	การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ
ความพึงพอใจ	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในด้านกายภาพ ด้านสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่น ชอบความรู้สึกรับมือ พื่อใจและประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมาก ที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 1.1 แนวคิดทฤษฎีเรื่องทฤษฎีการขนส่ง

แนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง

รูปแบบการเคลื่อนที่ในเมืองมี 2 รูปแบบ คือ

1. การเดินทางในช่วงเวลาสั้นๆ หรือการเดินทางเพื่อกิจกรรมต่างๆ เช่นในการทำงาน ชื้อของ หรือการพักผ่อน ลักษณะการเคลื่อนที่เช่นนี้แบ่งเป็น 3 ชนิดได้แก่ (กรรณิการ์ แสงสุริศรี, 2546, อ้างถึงCadwalador,1985)

1.1) การเดินทางไปทำงานสู่ใจกลางเมือง (Downtown journey to work ) มีจุดเริ่มต้นในเขตชานเมืองและจุดปลายทางอยู่ในย่านศูนย์กลางเมืองโดยมีระบบขนส่งมวลชนเสริมการเดินทางสู่ย่านนี้

1.2) การเดินทางของคนในเมืองออกไปทำงานเขตชานเมือง (Reverse Commuting) มีทิศทางการเดินทางตรงข้ามกับการเดินทางชนิดแรก การเดินทางชนิดนี้มีความสะดวกในเรื่องเส้นทางและตารางการขนส่ง

1.3) การเดินทางในเขตพื้นที่ (Later Commuting) เป็นการเดินทางภายในเมืองหรือชานเมือง มีระยะการเดินทางทั้งสั้นและยาว มีจุดหมายปลายทางกระจายอยู่ทั่วไป การคมนาคมขนส่งสาธารณะยังไม่เอื้ออำนวยต่อการเดินทางมากนัก

2. การเคลื่อนที่ระยะยาวและเป็นการเคลื่อนที่แบบถาวร เช่น การเปลี่ยนที่อยู่อาศัยและการเปลี่ยนที่ทำงาน เป็นต้น การขนส่งภายในเมืองเป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าและคน จากจุดต้นทางไปยังปลายทางภายในพื้นที่เมือง การเคลื่อนย้ายจะบรรลุผลสำเร็จโดยใช้รูปแบบการเดินทางต่างๆ ที่ให้บริการแตกต่างกันออกไปตามความต้องการ การเดินทางจากต้นทางไปยังปลายทางเพื่อทำกิจกรรมในปลายทางทุกๆวัน จะเกิดการเดินทางนับล้านเที่ยวในพื้นที่เมืองตามความต้องการของแต่ละบุคคลและมีวิธีการเดินทางที่หลากหลาย โดยเฉพาะการเดินทางของคนส่วนมากมักมีจุดเริ่มต้นหรือจุดมุ่งหมายปลายทางที่บ้านคิดเป็นร้อยละ 80 – 90 ของการเกิดการเดินทางทั้งหมด(กรรณิการ์ แสงสุริศรี,2546,อ้างจากBruton,1975) ดังนั้นหากแบ่งการเดินทางออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆสามารถจัดได้

เป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มการเดินทางที่มีจุดเริ่มต้นหรือจุดปลายทางที่บ้าน(Home Based) และกลุ่มที่การเดินทางนั้นมีจุดเริ่มต้นหรือจุดปลายทางนอกเหนือจากที่พัก(Non Home Based) โดยการการเดินทางที่มีจุดเริ่มต้นอยู่ที่บ้านได้แยกย่อยการเดินทางออกตามวัตถุประสงค์การเดินทางเป็นดังนี้ (กรรณิการ์ แสงสุริศรี, 2546, อ้างจากMayer, 1996)

1) การเดินทางไปทำงานเป็นการเดินทางไปยังสถานที่ที่ผู้นั้นทำงานอยู่ เช่น โรงงาน ร้านค้า และสำนักงาน

2) การเดินทางเพื่อซื้อสินค้า การเดินทางเพื่อไปยังสถานที่ค้าปลีกสินค้า โดยไม่คำนึงถึงขนาดและประเภทการซื้อ การเดินทางไปยังร้านค้าเพื่อเดินดูสินค้าก็เป็นการเดินทางเพื่อซื้อสินค้า แม้ว่าจะไม่ซื้อสินค้า

3) การเดินทางเพื่อพักผ่อน การเดินทางทางวัฒนธรรมเพื่อพักผ่อนหรือให้ความบันเทิง เช่น โบสถ์ การประชุมประชาชน คอนเสิร์ต เล่นกีฬา หรือการเดินทางเพื่อกิจกรรมทางสังคม เช่น ไปงานเลี้ยง ไปเยี่ยมเพื่อน

4) การเดินทางเพื่อธุรกิจ เป็นสาเหตุจากการติดต่อกันในการทำงานในวันปกติ จุดปลายทางคือสถานที่ทำงาน

5) การเดินทางไปโรงเรียนเป็นการเดินทางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา

การเดินทางของคนเป็นผลสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมความเป็นอยู่ของคน การวิเคราะห์การเดินทางจึงอยู่ในรูปของการเกิดการเดินทาง(Trip generation) โดยมีผลจากการวิเคราะห์สามารถแสดงออกมาในรูปของจำนวนเที่ยวของการเดินทาง การใช้ที่ดิน และวัตถุประสงค์การเดินทาง ซึ่งทั้งหมดแสดงศักยภาพของผู้เดินทางเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาเมืองและการขนส่งอย่างเหมาะสมต่อไป

## 1.2 อุปสงค์การขนส่งผู้โดยสาร (Demand for Passenger Transportation)

ลักษณะอุปสงค์สำหรับการขนส่ง ถือว่าเป็นแบบอุปสงค์สืบเนื่อง (Derived Demand) กล่าวคือ ผู้บริโภครู้สึกมีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งก่อนเสมอ จึงจะเกิดความต้องการใช้บริการด้านการขนส่งตามมา เช่น บุคคลต้องการไปทำงาน จึงเกิดความต้องการใช้บริการของการขนส่งตามมา โดยปัจจัยหลักที่มีผลต่ออุปสงค์สำหรับการขนส่งผู้โดยสารมีดังต่อไปนี้(Jeremy, 2010; ไชยยศ ไชยมั่นคงและมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, 2552)

### 1.2.1 วัตถุประสงค์ของการเดินทาง

การเดินทางทุกครั้งต้องมีจุดหมายปลายทาง หลักการเดินทางของผู้โดยสารทั่วไปคือให้ถึงปลายทางได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการเดินทางอาจเป็นเรื่องธุรกิจหรือเพื่อการท่องเที่ยว หากเป็นเพื่อธุรกิจแล้วผู้โดยสารอาจจะไม่เน้นเรื่องราคามากเท่าไร แต่จะให้ความสำคัญกับเรื่องเวลามากที่สุดเนื่องจากการทำธุรกิจจะมีกำหนดการที่แน่นอนดังนั้นการเดินทางไปยังปลายทางที่ใช้เวลาน้อยจึงเป็นที่ต้องการต่อนักธุรกิจ แต่ถ้าหากเป็นการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว นั้น ผู้โดยสารมีความยืดหยุ่นในการเดินทางที่สูงกว่าการเดินทางเพื่อธุรกิจ

#### 1.2.2 ต้นทุนโดยตรงของผู้โดยสาร

ต้นทุนโดยตรงของผู้โดยสารมักจะแปรผันตามราคาของพลังงานที่ใช้ในยานพาหนะประเภทต่างๆ เช่น การเดินทางโดยรถยนต์ส่วนใหญ่แล้วจะประกอบด้วยราคาน้ำมันหรือ ค่าโดยสาร ซึ่งค่าโดยสารก็ถูกจัดว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนโดยตรงของผู้โดยสาร และมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้รูปแบบการเดินทาง ซึ่งโดยทั่วไปแล้วค่าโดยสารมักจะมีอยู่สองรูปแบบ ได้แก่ 1) ค่าโดยสารที่คิดตามระยะทาง และ 2) ค่าโดยสารเหมาจ่าย

#### 1.2.3 ต้นทุนอื่นๆที่เกี่ยวข้องของผู้โดยสาร

โดยปกติผู้โดยสารจะคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งค่าใช้จ่ายอื่นๆที่นอกเหนือจากต้นทุนโดยตรงดังกล่าวไปข้างต้น โดยค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องอาจจะประกอบไปด้วย ค่าอาหาร ค่าธรรมเนียมต่างๆ และ ค่าที่พัก เป็นต้น ซึ่งค่าใช้จ่ายอื่นๆดังกล่าวนี้เอง อาจเป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้โดยสารจำเป็นต้องจ่ายอันเนื่องมาจากการเดินทาง โดยค่าใช้จ่ายเหล่านั้นอาจจะเกิดขึ้นได้ทั้ง ก) ก่อนเดินทาง ข) ขณะเดินทาง และ ค) สิ้นสุดการเดินทาง

#### 1.2.4 ช่วงเวลาในการเดินทาง

ช่วงเวลาในการเดินทางมีผลต่อผู้โดยสารในการตัดสินใจเลือกรูปแบบการเดินทาง สำหรับระบบขนส่งสาธารณะนั้น ผู้ให้บริการมักจะกำหนดช่วงเวลาการเดินทางให้ผู้โดยสารได้เลือกใช้บริการตามความสะดวกและความพึงพอใจของผู้โดยสารแต่ละคน ซึ่งในการเดินทางด้วยระบบสาธารณะที่มีระยะทางที่ไกลๆผู้โดยสารมักจะเลือกใช้บริการในช่วงเวลากลางคืนมากกว่าช่วงกลางวัน แต่ถ้าหากเป็นการเดินทางในระยะทางที่ใกล้ๆ ผู้โดยสารมักจะเลือกใช้บริการในเวลากลางวันเนื่องจากเมื่อเดินทางไปถึงแล้วสามารถทำกิจกรรมอื่นๆต่อไปได้

#### 1.2.5 ตารางการเดินทาง

โดยทั่วไปแล้วผู้เดินทางจะกำหนดเวลาออกเดินทางหรือกำหนดเวลาถึงปลายทาง ซึ่งตารางการเดินทางที่สอดคล้องกับความต้องการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการ โดยผู้

เดินทางจะคำนึงถึงความเชื่อถือได้ในเวลาการออกเดินทางและเวลาถึงปลายทาง เช่น นักธุรกิจ โดยปกติแล้วนักธุรกิจจะมีกำหนดการที่แน่นอน ดังนั้นตารางการเดินทางจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อผู้โดยสารเป็นอย่างมาก

#### 1.2.6 ระยะเวลา

ความเร็วของยานพาหนะมีความจำเป็นมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร เพราะสามารถใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้โดยสารในการเลือกรูปแบบการใช้บริการได้ หากยานพาหนะโดยสารมีความเร็วสม่ำเสมอ ถึงที่หมายตรงเวลาก็ทำให้ผู้โดยสารสามารถที่จะวางแผนการเดินทางได้ง่ายยิ่งขึ้นโดยไม่คลาดเคลื่อน

#### 1.2.7 อุปกรณ์การขนส่ง

ยานพาหนะโดยสารเป็นปัจจัยที่ทำให้ประชาชนอยากเดินทาง โดยความน่าเชื่อถือและความสะอาดของตัวยานพาหนะมีความสำคัญกับการใช้บริการ เช่น เครื่องบินโดยสารไอพ่นและเครื่องบินลำโตและเรือสำราญ ก็สามารถช่วยขนและดึงดูดผู้เดินทางให้ใช้บริการได้ เป็นต้น หากยานพาหนะขนส่งมีความน่าเชื่อถือและความสะอาดแล้วนั้น ก็จะทำให้ผู้โดยสารหันมาเลือกใช้บริการพาหนะนั้นๆมากขึ้นถึงแม้ว่าค่าโดยสารจะมีราคาสูงก็ตาม

#### 1.2.8 ความบันเทิงและการดูแล

วัตถุประสงค์ของการเดินทางก็จะมีแตกต่างกันไป ทำให้ความต้องการในบริการอาจมีความแตกต่างกัน ในกลุ่มนักท่องเที่ยวก็จะให้ความสำคัญกับค่าโดยสาร และความสนุกสนานกับการท่องเที่ยว แต่ในขณะเดียวกันนักธุรกิจต้องการบริการที่เชื่อถือได้ ตรงต่อเวลา มีความสะดวกสบาย และมีความสุขระหว่างการเดินทาง ทำให้การปฏิบัติงาน ณ ที่จุดหมายปลายทางมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้โดยสารมีความรู้สึกนึกคิดและเป็นผู้จ่ายเงินค่าเดินทาง ดังนั้นผู้โดยสารจึงต้องการความรื่นรมย์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การให้บริการระหว่างการเดินทาง ถ้ามีมากผู้โดยสารก็ต้องจ่ายมาก หากผู้โดยสารที่ต้องการประหยัดก็จะเดินทางโดยยานพาหนะชั้นประหยัดซึ่งให้บริการจำกัด เช่น การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเพราะโดยปกติแล้วหากเป็นการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว นั้น ผู้โดยสารต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้นความบันเทิงและการได้รับการดูแลจึงมีความต้องการไม่สูงมาก

#### 1.2.9 สถานี

สถานี หมายถึง สนามบิน ท่าเรือ สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สถานีรถโดยสาร แต่ในกรณีที่ใช้กับผู้โดยสารก็หมายถึงสถานที่ที่ผู้เดินทางใช้ขึ้นยานพาหนะและลงจากยานพาหนะ ดังนั้น

สถานีจึงต้องตั้งในทำเลที่เดินทางไป-มาได้สะดวก สะอาดและปลอดภัย ถ้าหากสถานีตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางไป-มาได้สะดวก ก็จะเป็นการประหยัดเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร รวมไปถึงความสะดวกและความปลอดภัยของสถานีก็เป็นสิ่งจำเป็นเพราะจะทำให้ผู้โดยสารอยากใช้บริการและมีความรู้สึกดีต่อสถานีนั้นๆ

#### 1.2.10 ประสิทธิภาพ

การซื้อบริการขนส่งไม่อาจสัมผัสและตะต้องได้ ผู้บริโภคจะรับรู้การบริการได้ก็ต่อเมื่อได้ใช้บริการแล้วมีความรู้สึกหรือรับรู้ว่าจะชอบหรือไม่ชอบ ผู้บริโภคอาจจะแสดงออกด้วยการชมเชยและร้องเรียน(Complaints) และประสิทธิภาพของผู้โดยสารนี่จะเป็นปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการหรือเปลี่ยนไปใช้บริการของกลุ่มหรือรูปแบบการขนส่งอื่น หากประสิทธิภาพของผู้โดยสารที่ได้รับจากการบริการหรือรูปแบบการขนส่งเป็นไปในทิศทางที่ดี ก็จะทำให้ผู้โดยสารอยากกลับมาใช้บริการหรือรูปแบบการขนส่งนั้นๆอีก แต่ในทางตรงกันข้ามแล้วหากประสิทธิภาพของผู้โดยสารเป็นไปในทิศทางที่ไม่ดีก็จะมีผลต่อการเลือกใช้บริการหรือการเลือกใช้รูปแบบการขนส่งอื่น

#### 1.2.11 บทบาทของบริษัทท่องเที่ยว

บริษัทท่องเที่ยวทำหน้าที่เป็นคนกลางระหว่างผู้โดยสารกับผู้ประกอบการขนส่งโรงแรมและอื่นๆ โดยจะให้ข้อมูลกับลูกค้าเกี่ยวกับเส้นทางเดินทางที่ประหยัดและรวดเร็ว รวมทั้งให้บริการจองตั๋วโดยสาร หากบริษัทท่องเที่ยวให้ข้อมูลกับลูกค้าที่มีการประหยัดและรวดเร็วแก่ลูกค้า ก็จะทำให้บริษัทท่องเที่ยวนั้นเป็นที่นิยมและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าเพื่อเดินทางในครั้งต่อไป

### 1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

วศิน อิงคพัฒนากุล (2554) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อมๆกันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

- 1) ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการ



เกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวางผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4) การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5) ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6) ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมดจะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (ServiceMind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

#### 1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถหรือการให้บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการ ด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคาร สถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

## 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการคิดราคาค่าบริการ

### แนวคิดด้านราคา

การกำหนดราคามีทฤษฎีให้ศึกษาหรือเรียนกันอย่างเป็นเรื่องเป็นราว แต่โดยสรุปแล้วการกำหนดมี 2 แบบด้วยกัน คือ การกำหนดราคาจากต้นทุน และการกำหนดราคาจากอุปสงค์และอุปทาน(กรมการขนส่งทางบก, ม.ป.ป)

#### 1. การกำหนดราคาจากต้นทุน

การนำต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการผลิตหรือบริการมากำหนดราคาของสินค้าหรือบริการ ตัวอย่างของการกำหนดราคาดังกล่าว ได้แก่ ค่าก่อสร้าง ราคาปูนซีเมนต์ และสินค้าอุตสาหกรรมโดยทั่วไป

#### 2. การกำหนดราคาจากอุปสงค์และอุปทาน

เป็นการกำหนดราคาจากอุปสงค์และอุปทานของสินค้านั้น ถ้าสินค้าใดมีปริมาณน้อยแต่มีคนต้องการมากราคาจะสูง ถ้าสินค้าใดมีปริมาณมากแต่ความต้องการมีน้อยราคาจะต่ำ การกำหนดราคาสินค้าในลักษณะดังกล่าวจะเป็นสินค้าที่มีการแข่งขันเสรี มีผู้ผลิตและผู้ซื้อมากมาย เช่น สินค้าการเกษตร ซึ่งไม่สามารถนำต้นทุนมากำหนดราคาได้ตามความต้องการของผู้ผลิต

### แนวคิดด้านการกำหนดอัตราค่าโดยสาร

การกำหนดอัตราค่าโดยสารสามารถกำหนดได้จากคุณภาพของอุปสงค์และอุปทานและจากต้นทุนการขนส่ง แต่ทางราชการจะกำหนดจากต้นทุนการขนส่ง เพราะการกำหนดจากอุปสงค์และอุปทานเป็นเรื่องของกลไกราคาในตลาดแข่งขันเสรี แต่การขนส่งผู้โดยสารประจำทางเป็นตลาดผูกขาด

## 2. นิยามความหมาย

ความหมายของระบบขนส่ง

คำว่า “คมนาคมขนส่ง” นี้มักใช้ควบคู่กันไป แต่เมื่อแยกอธิบายความหมายแล้ว การคมนาคมนั้นมีความหมายถึง ทางไป ทางมา และการติดต่อกันไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำ หรือ ทางอากาศ รวมทั้งการสื่อสาร ส่วน “การขนส่ง” นั้น หมายความว่า การขนย้ายผู้คน สัตว์ สิ่งของ วัสดุต่างๆจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งด้วยวิธีการต่างๆกัน กล่าวได้ว่า การคมนาคมขนส่งเป็นการสร้าง โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เพื่อก่อให้เกิดการเคลื่อนย้าย (Movement) สิ่งต่างๆ

การคมนาคมขนส่งที่มนุษย์ต้องใช้ติดต่อกันและกัน โดยสะดวกนั้นต้องใช้วิธีการ ทั้งทางด้านการสื่อสารและขนส่งประกอบกัน อาทิเช่น การขนส่งสินค้าโดยรถไฟนั้นถ้าปราศจาก วิธีการทางโทรเลขและโทรศัพท์แล้ว ก็จะทำให้บริการแก่ผู้ใช้รถไฟได้ไม่สะดวกเท่าที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบันนี้ การเดินเรือตามชายฝั่งทะเลและมหาสมุทรที่ดี การบินในระยะทางไกลก็ดี อาจดำเนินไป อย่างสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยไม่ได้ถ้าไม่ใช้วิทยุติดต่อสื่อสาร รวมทั้งการขนส่งสินค้าอย่างมี ประสิทธิภาพก็ตาม ฉะนั้นการคมนาคมขนส่งจึงเป็นบริการที่ควบคู่และอาศัยการพัฒนาซึ่งกันและ กันอยู่เสมอ (การคมนาคมขนส่ง, ม.ป.ป.)

## 3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการของระบบขนส่ง

นิภา ศรีศิลปนันท์(2549) เขียนวิจัยเรื่อง “ การให้บริการด้านขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาล นครเชียงใหม่ ” โดยใช้วิธีสัมภาษณ์และการทำแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า คนในจังหวัด เชียงใหม่มีความพึงพอใจมากต่อการบริการ และมีความต้องการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ แต่มี ความเห็นว่า ระบบการขนส่งสาธารณะยังให้บริการยังไม่ทั่วถึง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างบริการ ขนส่งของรถเมล์และรถสี่ล้อแดง พบว่า มีความพึงพอใจการบริการ มีความต้องการในการใช้ บริการของรถเมล์มากกว่ารถสี่ล้อแดง เห็นว่าทางราชการควรเข้าไปควบคุมดูแลการบริการ ของ รถเมล์มากกว่ารถสี่ล้อแดง ในขณะที่เดียวกันมีความเห็นว่า รถสี่ล้อแดงให้บริการทั่วถึงมากกว่า รถเมล์ และการบริการยังอยู่ในความนิยมของประชาชน ด้านการจัดการขนส่งสาธารณะ ในส่วน ของรถเมล์โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก พบว่าพนักงานขับรถประจำทาง

พนักงานเก็บค่าโดยสาร นายตรวจ ส่วนใหญ่มีกิริยา มารยาทดี รถมีสภาพดี พนักงานขับรถเมล์ ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร การใช้บริการรถเมล์มีความปลอดภัย แต่การกำหนดป้ายให้รถเมล์จอดรับ – ส่ง ผู้โดยสารยังไม่เหมาะสม และมีจำนวนไม่เพียงพอ ส่วนการบริการขนส่งของรถสี่ล้อแดง โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง รถสี่ล้อแดงที่ให้บริการในเขตเมืองเชียงใหม่ มีจำนวนมาก มีความสะดวกรวดเร็ว แต่มีสภาพไม่ค่อยดี ไม่มีความปลอดภัย และเห็นว่าพนักงานขับรถไม่ ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร มีกิริยามารยาทไม่เหมาะสม แต่งกายไม่เรียบร้อย และคิดราคาค่าโดยสารไม่ เพียงธรรม

สมบัติ ธรรมสอน(2542) เขียนวิจัยเรื่อง “ การศึกษาระบบขนส่งสาธารณะในเมือง นครสวรรค์ ” ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติความคิดเห็นที่สำคัญของผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ ที่เห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขการให้บริการคือ นำรถโดยสารประจำทางใหม่และทันสมัยมาให้บริการ ปรับปรุงนิสัยและมารยาทของคนขับ ควบคุมการจอดรถโดยสารให้เป็นระเบียบ เพิ่มเส้นทาง การเดินรถให้เข้าถึงพื้นที่ให้มากขึ้น การศึกษาความเร็วและความล่าช้าของรถประจำทางหมวดที่ 1 มีความเร็วอยู่ในช่วง 16 – 20 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ความล่าช้า 3 – 6 นาที และระดับบริการของรถ ประจำทางหมวดที่ 1 ที่ให้บริการในเส้นทางที่มีอยู่ ระดับบริการ A แต่การเข้าถึงพื้นที่ยังน้อย

วโรภาส แสงพ่าย(2544) เขียนวิจัยเรื่อง “ การศึกษาบริการขนส่งสาธารณะในแนว เส้นทางสงขลา-หาดใหญ่ ” พบว่าผู้ใช้บริการรถบัสประจำทาง และรถตู้ปรับอากาศประจำทางมีความพอใจในราคาค่าโดยสาร และมีความคาดหวังในด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการมากที่สุด ผู้ใช้บริการรถสองแถวประจำทางมีความพอใจในเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และมีความคาดหวังในด้านมารยาทในการให้บริการมากที่สุด ส่วนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มีความพอใจในเวลา และความเพียงพอในการให้บริการ และมีความคาดหวังในด้านลักษณะและสภาพรถที่ให้บริการมากที่สุด สำหรับค่าอัตราส่วนผลประโยชน์ ต่อเงินลงทุนของผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะส่วนใหญ่ มีค่ามากกว่า 1 ในส่วนของข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการนั้น รถบัสประจำทางเส้นทาง 407 ถนนกาญจนาภิเษก และรถตู้ปรับอากาศประจำทาง ควรลดความหนาแน่นของผู้โดยสารในรถ โดยรับผู้โดยสารให้เหมาะสมกับจำนวนที่นั่งภายในรถ สำหรับรถสองแถวประจำทาง และรถบัสประจำ เส้นทาง 414 ถนนลพบุรีราเมศวร์ ควรปรับปรุงมารยาทในการให้บริการ โดยเฉพาะการเก็บค่าโดยสาร และการขีที่มีศักยภาพการนำไปสู่ปัญหาอุบัติเหตุสูง ในส่วนของรถแท็กซี่ ควรปรับปรุง ลักษณะและสภาพรถที่ให้บริการ โดยตรวจสอบสภาพรถ และเครื่องยนต์ก่อนให้บริการรับส่งผู้โดยสาร ซึ่งจะช่วยลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะมลภาวะทางอากาศและเสียงได้

### 3.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะ

มนัญ ทองมณี(2556) เขียนวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร-อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ” โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างและทำแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร-อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ทั้งด้านคนขับและด้านสภาพรถอยู่ในระดับมาก

มริษา ไกรงู(2552) เขียนวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง ทัศนศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)” โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างและทำแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสาร ประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่า หมวดที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความสะอาดสบายในขณะให้บริการ ความสะดวก ในการเข้ามาใช้บริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าโดยสาร

จากงานวิจัยข้างต้นมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับระบบขนส่งและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งของจังหวัดต่างๆภายในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และยังมีผู้ใดศึกษาเกี่ยวกับรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงใคร่ศึกษาเปรียบเทียบรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของรถไฟฟ้าทั้งสองเมืองต่อไป

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร” มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 1.แหล่งที่มาของข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการเดินทาง เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร เช่น ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการบริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ งานวิจัย บทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

#### 2.วิธีการดำเนินงาน

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ จากนั้นทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจจากคนไทยที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานครจำนวน 100 ชุด และเสนอในรูปแบบของรายงานการวิจัย

#### 3.วิธีการศึกษา

3.1 ศึกษาการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ข้อมูลจากการค้นคว้าในห้องสมุด อินเทอร์เน็ต หนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง นำมา

วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของรายงานการวิจัย

3.2 เปรียบเทียบรถไฟใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ข้อมูลจากรวบรวมนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ และนำเสนอในรูปแบบของรายงานการวิจัย

3.3 ศึกษาความพึงพอใจของคนไทยที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปฐมภูมิ จากแบบสอบถาม จำนวน 100 ชุด นำมาวิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของรายงานการวิจัย

#### **4.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

4.1 Microsoft Word

4.2 ข้อมูลรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

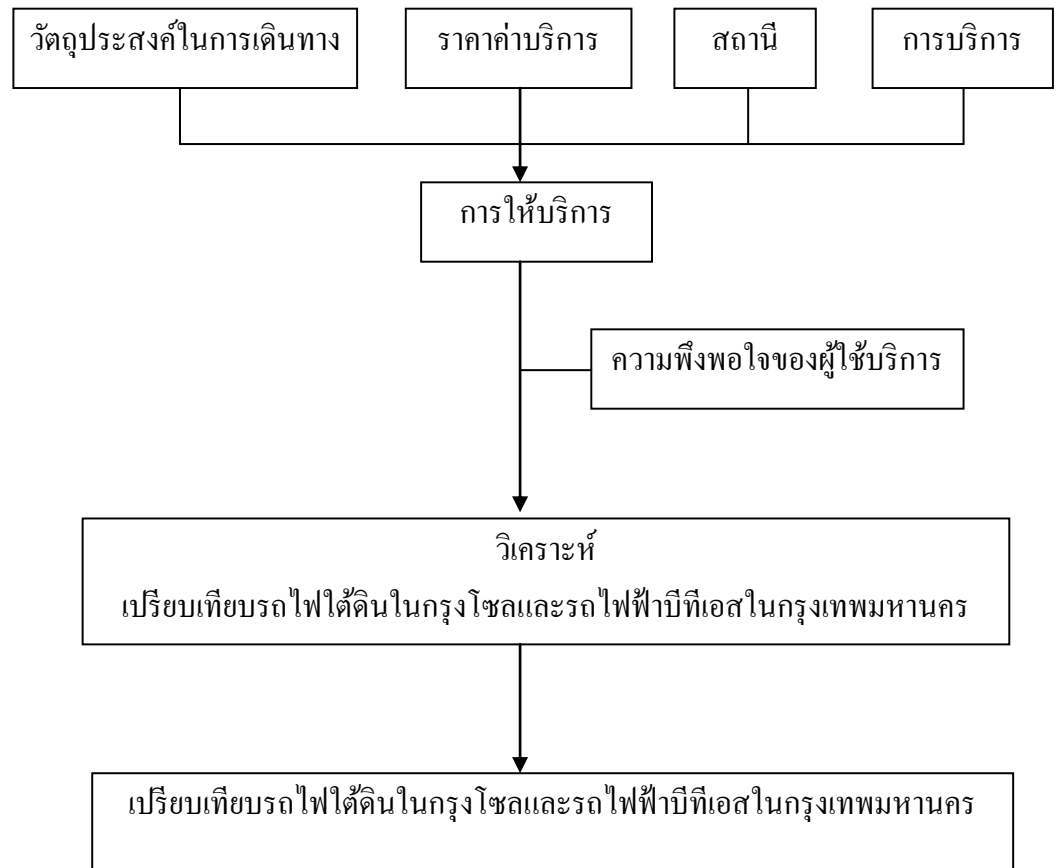
4.3 แบบสอบถามความพึงพอใจของคนไทยที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 ชุด



การวิจัยสามารถสรุปได้ดังตารางนี้

วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	เครื่องมือที่ใช้	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
ศึกษาการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร	- ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ อินเทอร์เน็ต และเอกสารที่เกี่ยวข้อง - นำมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบรายงานการวิจัย	- หนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง - อินเทอร์เน็ต - Microsoft Word	ทราบถึงการให้บริการของรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร
เปรียบเทียบรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร	- นำข้อมูลที่ได้มาศึกษาวิเคราะห์และเปรียบเทียบความแตกต่าง - นำเสนอในรูปแบบรายงานการวิจัย	- ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง - Microsoft Word	ทราบถึงเทคโนโลยีที่ประเทศเกาหลีได้นำมาใช้กับการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน
ศึกษาถึงความพึงพอใจของคนไทยที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร	- นำข้อมูลที่ได้จากทำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ - นำเสนอในรูปแบบรายงานการวิจัย	- แบบสอบถามจำนวน 100 ชุด - Microsoft Word	ทราบถึงความพึงพอใจของคนไทยที่เคยเดินทางไปเที่ยวประเทศเกาหลีได้ว่ารถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกันน้อยอย่างไร

การวิจัยสามารถสรุปได้ดังกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) นี้



## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เปรียบเทียบการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

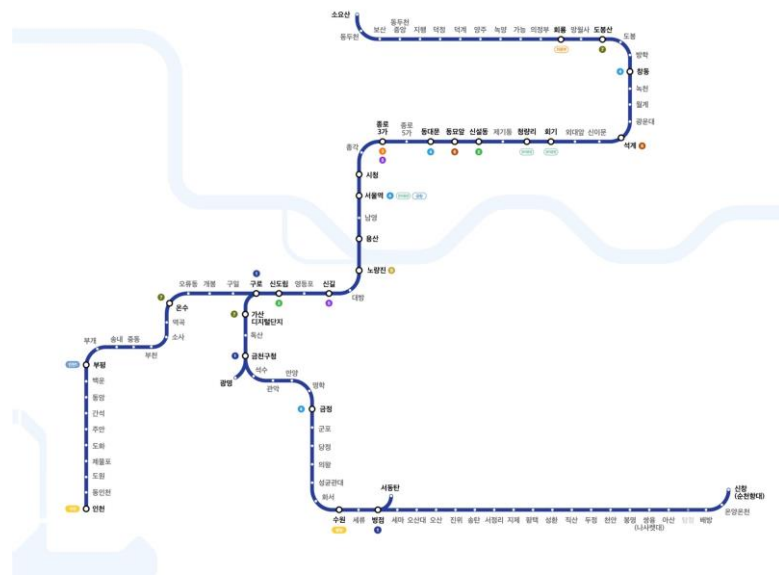
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการทั้งรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

### ส่วนที่ 1 เปรียบเทียบการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

รถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลนั้นเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 05.30 – 24.30 น. มี 9 เส้นทางการเดินทาง โดยสายที่ 1 - 4 ดำเนินการโดย Korail และ Seoul Metro

สายที่ 5 - 8 ดำเนินการโดย Seoul Metropolitan Rapid Transit Corporation

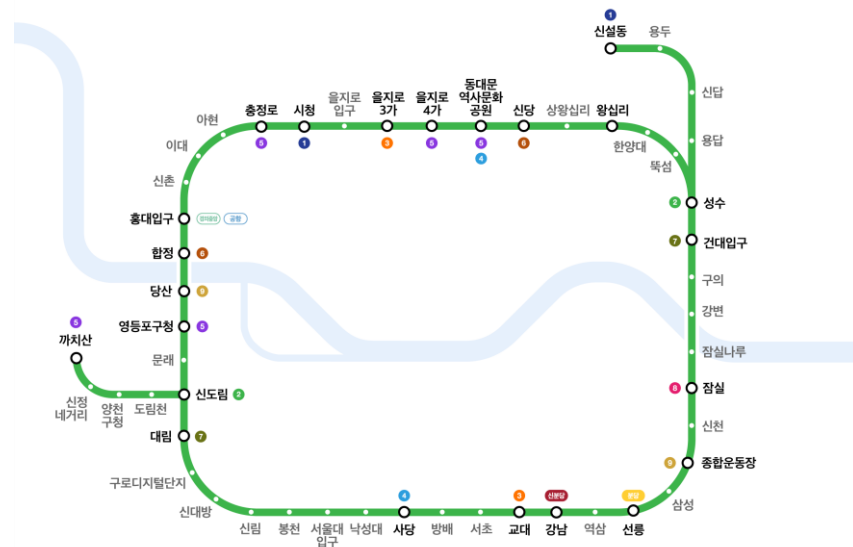
สายที่ 9 ดำเนินการโดย Seoul Metro Line Nine Corporation



ภาพที่ 1 เส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 1

- สายที่ 1 สายสีน้ำเงิน ประกอบไปด้วยสถานี โซโยชัน(소요산), ทงคูชอน(동두천), โบชัน(보산), ทงคูชอนจุงอัง(동두천중앙), จีแสง(지행), ที่อกจอง (มหาวิทยาลัยชองจอง)덕정(서정대학교), ที่อกคเย(덕계), ยางจู(มหาวิทยาลัยคยองจง) 양주(경동대학교), โนกยั้ง(녹양), กานึง(가능), อียจองบู (의정부), ฮเวรยง(회룡), มังวอลซา(มหาวิทยาลัยชินฮันวิทยาเขตที่ 1)망월사(신한대 제1캠퍼스) 도봉산(โทบงชัน), 도봉(โทบง), พังฮัก(โทบงคูชอง)방학(도봉구청), ช่างดง(창동), นกชอน(녹천), วอลคเย (มหาวิทยาลัยอินค็อก)월계(인덕대학), กวังอุนแด(광운대), ชอกคเย (석계), ซินีมุน(โรงเรียนฮันกุกเยซุลจงฮับ)신이문(한국예술종합학교), เวแดอ็พ(외대앞), ฮเวกี(회기), ชองรยั้งรี(โซลชีริบแดอึบกู)청량리(서울시립대입구), เซกิดง(제기동), ซินชอลดง(신설동), ดงมโยอ็พ(동묘앞), ทงแดมุน(동대문), จงโนรกา(종로5가), จงโน3กา (종로3가), จงกัก(종각), ซีชอง(시청), ชอฮุดยอก(서울역), นามยอง (남영), ยงชัน(용산), โนรยั้งจิน(노량진), แทบั้ง(대방), ซินคิล(신길), ยองด็งโพ(영등포), ซินโดริม(신도림), กูโร(구로), กูอิล(ทงยั้งมีรีแทฮีก)구일(동양미래대학), แคบง(ฮันยองซินแด)개봉(한영신대), โอริยูดง(오류동), อนซุ(ชองกงฮเวแดอึบกู)온수(성공회대입구), ยอกกึก (คาทอลิกแด)역곡(가톨릭대), โซซา(ชอฮุดซินแด)소사(서울신대), บูชอน(มหาวิทยาลัยบูชอน)부천(부천대학교), จุงดง(중동), ชงเน(송내), บูเก (부개), บูพยอง (คาทอลิกแดอินชอนชองโมพยองวอน)부평(가톨릭대인천성모병원), แพคฮุน(백운), ทงอัม(동암), กันชอก(간석), จูอัน(주안), โคฮวา(도화), เซมุลโพ(อินชอนแทฮักคโยเจมุลโพแคมปัส)제물포(인천대학교제물포캠퍼스), โดวอน(도원), ทงอินชอน(동인천), อินชอน(ไชน่าทาวน์)인천(차이나타운), กูโร(구로), คาชันดิจอตอลตันจี(가산디지털단지), ทกชัน(독산), คีมชอนคูชอง (금천구청), ชอกซุ (석수), ควันอ็ก (อันยางเยซุลดงวอน)관악(안양예술공원), อันยาง(안양), มยองฮัก(มหาวิทยาลัยชองคยอล)명학(성결대학교), คีมจอง(금정), กุนโพ(군포), ทังจอง (มหาวิทยาลัยฮันเซ)당정(한세대), อียวัง(มหาวิทยาลัยการคมนาคม)

เกาหลี)[의왕(한국교통대학교)], ของกยูนกวายแด(성균관대), ฮวาซอ(화서), ชวอน(수원), เซรยู(세류), พยองจอม(병점), เซมา(세마), โอซันแด(오산대), โอซัน(오산), จินวี(진위), ชงทัน(송탄), ซอจองรี(국제대학교), ซึงเจ(안국과학기술대학교)[지체(한국복지대학교)], พยองแท็ก(평택), ซองฮวาน(남서울대), จิกซัน(직산), ทูจอง(두정), ชอนอัน(천안), พงมยอง(봉명), ชังยง(나사렛대학교)[쌍용(나사렛대)], อาซัน(호남대학교)[아산(전문대)], แพบัง(배방), อนยังอนซอน(은양은천), ชินชาง(춘천시청) (안국과학기술대학교IV대학교)[신창(순천향대)(한국폴리텍IV대학교)], กีมซอนกูซอง(금천구청), กวังมยอง(광명), พยองจอม(안진대)[병점(한신대)], ซอทงทัน(서동탄)



ภาพที่ 2 เส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 2

(ที่มา:

<http://csearch.naver.com/content/eprender.nhn?where=m&pkid=173&q=수도권2호선노선도&os=2398911&ro=1>)

- สายที่ 2 สายสีเขียว ประกอบไปด้วยสถานี ชีชอง(시청), อีลจีโรอิพกู (을지로입구), อีลจีโร สาย3 (을지로3가), อีลจีโร สาย4 (을지로4가), ทางแคว้นยอกซามุนฮวากวงอน (동대문역사문화공원), ซินดั่ง(신당), ซังวังชิมนี่(상왕십리), วังชิมนี่(ชองดงกูชอน)[왕십리(성동구청)], ฮันยางแด (한양대), ตึกซอม (뚝섬), ชองซู(성수), คอนแดอึบกู(건대입구), กูอี(กวังจินกูชอง)[구의(광진구청)], คังบยอล (ทงชออุลเทอมีนอล)[강변(동서울터미널)], จัมซิลนารู(잠실나루), จัมซิล(ชงพากูชอง)[잠실(송파구청)], ซินชอน(신천), จงฮับฮุนดงจั้ง(종합운동장), ซัมชอง(มูยอกเซนต์เตอร์)[삼성(무역센터)], ชอนรึง(선릉), ยอกซัม(역삼), คังนัม(강남), คอนแด(บอบวอน•คอมซัลชอง)[교대(법원·검찰청)], ชอโช (서초), บังแบ(방배), ซาดัง(사당), นักชองแด(낙성대), ชออุลแดอึบกู(กวันอักกูชอง)[서울대입구(관악구청)], บงชอน(봉천), ซินริม(신림), ซินแดบัง(신대방), กูโรคคิจิตอลตันจี(구로디지털단지), แดริม(กูโรกูชอง)[대림(구로구청)], ซินโดริม(신도림), มุนแร(문래), ยองดิงโพกูชอง (영등포구청), ทังซัน(당산), ฮัพจอง(합정), ฮงแดอึบกู(홍대입구), ซินซน(신촌), อีแด(이대), อาฮยอน(아현), ชุงจองโน(คยองกีแดอึบกู)[충정로(경기대입구)], ชองซู(성수), ยงดัพ(용답), ซินดัพ(신답), ยงคูด(ดงแดมุนกูชอง)[용두(동대문구청)], ซินชอลดง(신설동), ซินโดริม(신도림), โดริมชอน(도림천), ยังชอนกูชอง(양천구청), ซินจองเนกอริ(신정네거리), กาช็ชัน(까치산)

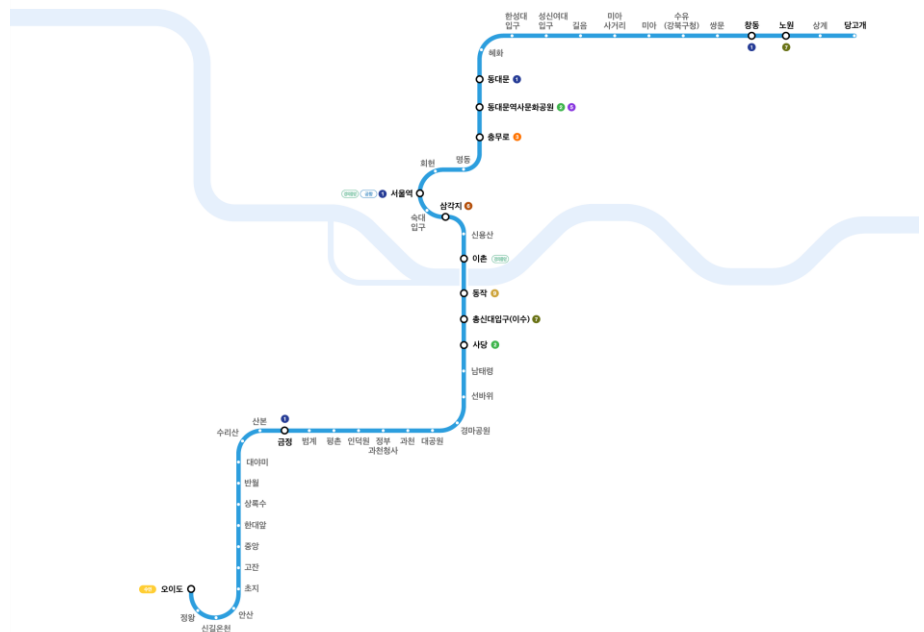


ภาพที่ 3 เส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 3

(ที่มา:

<http://csearch.naver.com/content/eprender.nhn?where=m&pkid=173&q=수도권3호선노선도&os=2398912&ro=1>)

- สายที่ 3 สายสีส้ม ประกอบไปด้วยสถานี จีซุก(지축), กูพาบัล(구파발), ยอนชินแน(연신내), บุคกวาง(불광), นกบอน(녹번), ฮงเจ(홍제), มูอักแจ(무악재), ทกريبมุน(독립문), คยองบกกุง(จองบูกออุคซองซา [경복궁(정부서울청사)], อันกุก(안국), ซงโนสาย 3(종로3가), อีลจีโรสาย 3(을지로3가), ชุงมูโร(충무로), ดงแดอึพกู(동대입구), ยักชู(약수), คีมโฮ(금호), อกชู(옥수), อักกูจอง(압구정), ซินซา(신사), ซัมวอน(잠원), โคซกเทอมินอล(고속터미널), คโยแด(บอบวอน•คอมซัลซอง)[교대(법원·검찰청)], นัมบูเทอมินอล(เยซุลเอซอนดัง)[남부터미널(예술의전당)], ยังแจ(ซอโซกูซอง)[양재(서초구청)], แมบง(매봉), โดกก(도곡), แดช็(대치), อีคยออุค(학여울), แดซอง(대청), อิลวอน(일원), ชูซอ(수서), การ์กซ็จั้ง(가락시장), คยองซัลพยองวอน(경찰병원), โอกีม(오금)



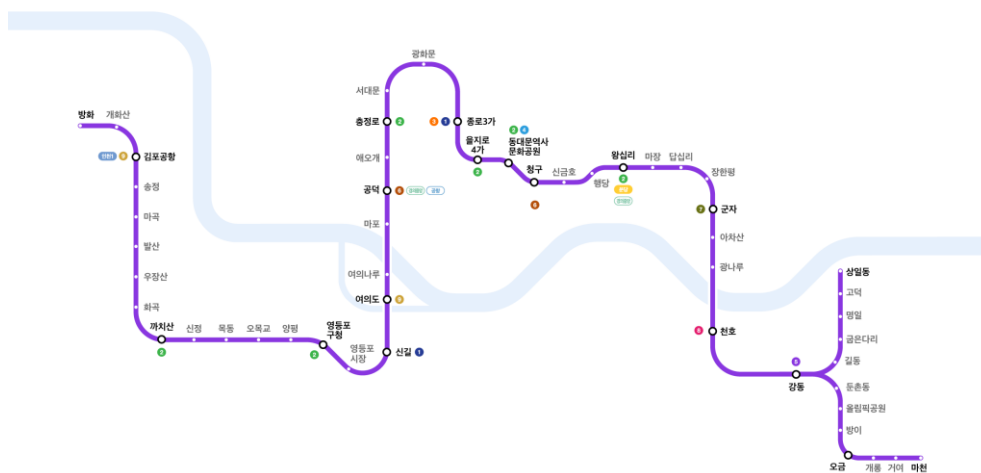
ภาพที่ 4 เส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 4  
(ที่มา:

<http://csearch.naver.com/content/eprender.nhn?where=m&pkid=173&q=수도권4호선노선도&os=2398913&ro=1>)

- สายที่ 4 สายสีฟ้า ประกอบไปด้วยสถานี ดังโกเก(당고개), ซังกเย(상계), โนวอน(노원), ซังดง(창동), ซังมุน(쌍문), ชยู(강북구청)[수유(강북구청)], มีอา(서울사이버대학)[미아(서울사이버대학)], มีอาซากอริ(미아사거리), คิลรัม(길음), ซองชินยอแดอิพกู(คนอัม)[성신여대입구(돈암)], ฮันซงแดอิพกู(ซัมซุง)[한성대입구(삼선교)], ฮยฮวา(혜화), ดงแดมุน(동대문), ดงแดมุนยอกชามุนฮวากงวอน(동대문역사문화공원), ชุงมูโร(충무로), มยองดง(명동), ฮเวฮยอน(남대문시장)[회현(남대문시장)], ซอฮุกยอก(서울역), ชุกแดอิพกู(คัลวอล)[숙대입구(갈월)], ซัมกักจี(삼각지), ซินยงซัน(신용산), อีซอน(국립중앙박물관)[이촌(국립중앙박물관)], ทงจัก(ชยองชุงวอน)[동작(현충원)], ซงชินแดอิพกู(อีชู)[충신대입구(이수)],



ซาดัง(사당), นัมแทยอง(남태령), ซอนบาวิ(선바위), คยองมาคงวอน (경마공원), แทคงวอน(ชออุลแลนค์)[대공원(서울랜드)], กวาซอน (과천), ซองบุกวาซอนซองซา(정부과천청사), อินดอวอน(인덕원), พยองชน(ฮันริมแดซองชิมพนอวอน)[평촌(한림대성심병원)], บอมกเย (범계), กึมจอง(금정), ซันบน(산본), ซูริซัน(수리산), แดยามิ(대야미), บันวอล(반월), ซังรอกซู(ฮันซันแทฮักโย)[상록수(안산대학교)], ฮันแดอัพ (한대앞), จุงอึง(ชออุบเยซุลแทฮัก)[중앙(서울예술대학)], โคจัน(โคแด ฮันซันพยองวอน)[고잔(고대안산병원)], โชจี(จินฮันซันแทฮักโย)[초지(신안산대학교)], ฮันซัน(안산), ซินกิลอนซอน(신길온천), จองวัง(정왕), ฮันกุกซันออบกีซุลแด(한국산업기술대), โออีโด(오이도)



ภาพที่ 5 เส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 5

(ที่มา:

<http://csearch.naver.com/content/eprender.nhn?where=m&pkid=173&q=수도권5호선노선도&os=2398914&ro=1>)

- สายที่ 5 สายสีม่วง ประกอบไปด้วยสถานี ฟังฮวา(방화), แควฮวาชัน(개화산), กิมโปกงฮัง(김포공항), ซงจอง(송정), มากอก(마곡), พัลชัน(발산), อุจังชัน(우장산), ฮวากอก(화곡), กาชึชัน(까치산), ซินจอง(ئينแสงจอง)[신정(은행정)], มกคอง(목동), โอมกโกโย(หน้าสถานีออกกำลังกายมกคอง)[오목교(목동운동장앞)], ยางพยอง(양평), ยองคังโพกชูอง(영등포구청), ยองคังโพซึจัง(영등포시장), ซินคิล(신길), ยออีโยโด(여의도), ยออียนารู(여의나루), มาโพ(마포), กงค็อก(공덕), แอโอแก(애오개), ชุงจองโร(คยองกีแดอึบกู)[충정로(경기대입구)], ซอแดมุน(서대문), กวังฮวามุน(เซจงมุนฮวาฮเวกวาน)[광화문(세종문화회관)], จงโน3กา(ทับคคองวอน)[종로3가(탑골공원)(인사동문화거리)], อึยจีโร4กา(을지로4가), ทงแดมุนชอกชามุนฮวาคองวอน(동대문역사문화공원, ชองกู(청구), ซินกึมโฮ(신금호), แสงคัง(행당), วังชิมนึ(ชองคองกูชอง)[왕십리(성동구청)], มาจัง(마장), ทับชิมนึ(답십리), จังฮันพยอง(장한평), กุนจา(นึงคอง)[군자(능동)], อาชาชัน(ออริณึนึแทคองวอนฮูมุน)[아차산(어린이대공원후문)], กวังนารู(จังซินแด)[광나루(장신대)], ชอนโฮ(พุงนึบโทชอง)[천호(풍납토성)], คังคอง(강동), คิลคอง(길동), กูบึนทารี(คังทงกูมินฮเวกวานอัพ)[굽은다리(강동구민회관앞)], มยองอึล(명일), โกค็อก(고덕), ชังอึลคอง(상일동), คังคอง(강동), ทุนชอนคอง(둔촌동), โอลิมปึกคองวอน(ฮันกุกเซแด)[올림픽공원(한국체대)], ฟังงึ(방이), โอกึม(오금), แครง(개롱), คอยโย(거여), มาชอน(마천)



ภาพที่ 6 เส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 6

(ที่มา:

<http://csearch.naver.com/content/eprender.nhn?where=m&pkid=173&q=수도권6호선노선도&os=2398915&ro=1>)

- สายที่ 6 สายสีเทา ประกอบด้วยสถานี อึงอัม(응암), ยอดชุน(역촌), พุลกวัง (불광), ทกบาวี(독바위), ยอนชินแน(연신내), กูชุน(구산), แซจอล(ชินซา)[새절(신사)], จีงชุน(มยองจีแดอัพ)[증산(명지대앞)], ดิจิตอลมีเดียเซนเตอร์ (디지털미디어시티), เวลคัพคยองกีจุง(ชองชุน)[월드컵경기장(성산)], มาโพกุงชอง(마포구청), มังวอน(망원), ฮัพจอง(합정), ชังซู(상수), กวังฮึงชัง(ชอกกุง)[광흥창(서강)], แดฮึง(ชอกกุนแดอัพ)[대흥(서강대앞)], คงค็อก(공덕), ฮโยชังคกงวอนอัพ(효창공원앞), ชัมกักจี(삼각지), นกซาพยอง(ยงชันกูชอง)[녹사평(용산구청)], อีแทวอน(이태원), ฮันกัจจิน(한강진), บอทีโคแก(버티고개), ชักซู(약수), ชองกู(청구), ชินดัจ(신당), ดงมโยอัพ(동묘앞), ชังชิน(창신), โบมุน(보문), อันอัม(โคแกพยองวอนอัพ)[안암(고대병원앞)], โครยอแด(จงอัม)[고려대(종암)], วอลกก(ดงค็อกยอแด)[월곡(동덕여대)], ชังวอลกก

(อันดับกว่าฮักก็ซุลยอนกฺวอน)[상월곡(한국과학기술연구원)], ทลกจี (돌곶이), ซอกกเย(석계), แทริงอึบกู(태릉입구), ฮวรังแด(서울여대입구), บงฮวาชัน (ชออุลอียรยูวอน)[봉화산(서울의료원)]



ภาพที่ 7 เส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 7

(ที่มา:

<http://csearch.naver.com/content/eprender.nhn?where=m&pkid=173&q=수도권7호선노선도&os=2398916&ro=1>)

- สายที่ 7 สายสีเขียวมะกอก ประกอบไปด้วยสถานี จังอัม(장암), โทบงชัน(도봉산), ชูรักชัน(수락산), มาคึล(마들), โนวอน(노원), จุงคเย(중계), ฮาคเย(하계), คงรีง(โซลกวาฮักก็ซุลแด)[공릉(서울과학기술대)], แทริงอึบกู (태릉입구), ม็อกคด(먹골), จุงฮวา(중화), ซังบง(ซีเวบัสเทอมินอล)[상봉(시외버스터미널)], มยอนมก(면목), ซากาจอง(사가정), ยงมาชัน(용마산), จุงกัก(중곡), กุนจา(นึ่งดง)[군자(능동)], ออรินนีแทคกวอน (เซจงแด)[어린이대공원(세종대)], คอนแดอึบกู(건대입구), ตู้กซอมยูวอนจี(뚝섬유원지), ซองดัม(청담), กังนัมกูชอง(강남구청), ฮักดง

(학동), นนฮยอน(논현), บันโพ(반포), โคซกเทอมินอล(고속터미널), แนบัง(내방), อีซู(이수), นัมซง(남성), ชุงชิตแคอึบกู(철피재)[승실대입구(살피재)], ซังโด(상도), จังซึงแบกกี(장승배기), ซินแดบังซัมกอรี(신대방삼거리), โบราแม(보라매), ซินพุง(신풍), แพริม(구로구청)[대림(구로구청)], นัมกูโร(남구로), คาซันดิจิตอลคันจี(가산디지털단지), ชอลซัน(철산), กวังมยองซากกอรี(광명사거리), ชอนวัง(천왕), อนซุ(성공회대입구)[온수(성공회대입구)], กาชีอูล(까치울), บูชอนจงฮับอุนดงจัง(부천종합운동장), ชุนเอ(춘의), ซินจุงดง(신중동), บูชอนซีชอง(부천시청), ซังดง(상동), ซัมซันเซ่ยูกกวาน(삼산체육관), กุลโพชอน(굴포천), บูพยงกุกชอง(부평구청)

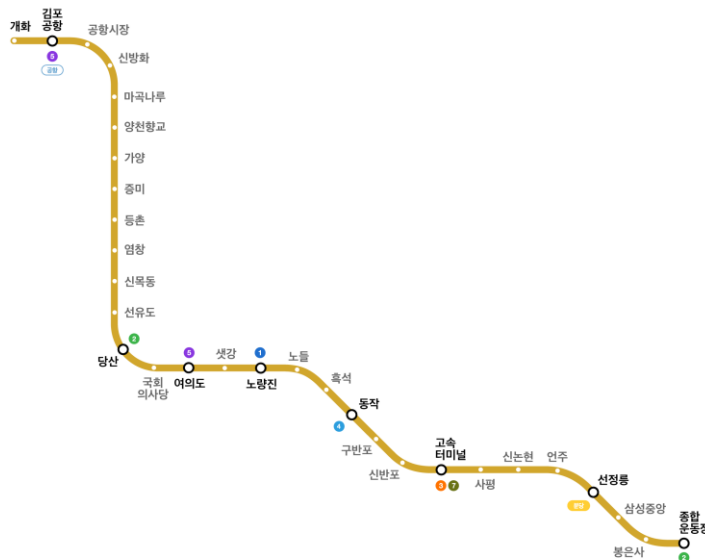


ภาพที่ 8 เส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 8

(ที่มา:

<http://csearch.naver.com/content/eprender.nhn?where=m&pkid=173&q=수도권8호선노선도&os=2398917&ro=1>)

- สายที่ 8 สายสีเขียว ประกอบไปด้วยสถานี อัมซา(암사), ซอนโฮ(풍납토성), กังดงคูชอง(강동구청), มงชอนโทชอง(พยongsawaemun)[몽촌토성(평화의문)], จัมซิล(ชงพากูชอง)[잠실(송파구청)], ซอกชอน(석촌), ชงพา(송파), การ์กชีจัง(가락시장), มุนจอง(문정), จังจี(장지), พกจอง(북정), ชันชอง(산성), นัมฮันชันชองอึบกู(โรงพยาบาลชองนัม•คอมซัลชอง)[남한산성입구(성남법원.검찰청)], ห้าแยกทันแด(단대오거리), ซินฮึง(신흥), ซูจิน(수진), โมรัน(모란)



ภาพที่ 9 เส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล สาย 9  
(ที่มา:

<http://csearch.naver.com/content/eprender.nhn?where=m&pkid=173&q=수도권9호선노선도&os=2398918&ro=1>)

- สายที่ 9 สายสีทอง ประกอบไปด้วยสถานี แกฮวา(개화), กิมโพคองฮัง(김포공항), คองฮังชีจัง(공항시장), ซินบังฮวา(신방화), มากักนารู(마곡나루), ยังชอนฮยังคโย(양천향교), คายัง(가양), จังมี(증미), ทังชอน(등촌), ยอมชัง(염창), ซินมกคอง(신목동), ชอนยูโด(선유도), ดังชาน(당산), กุกฮเวอียีชาดัง(국회의사당), ยอฮียโด(여의도), แซดกัง(셋강), โนรยั้งจิน(노량진),

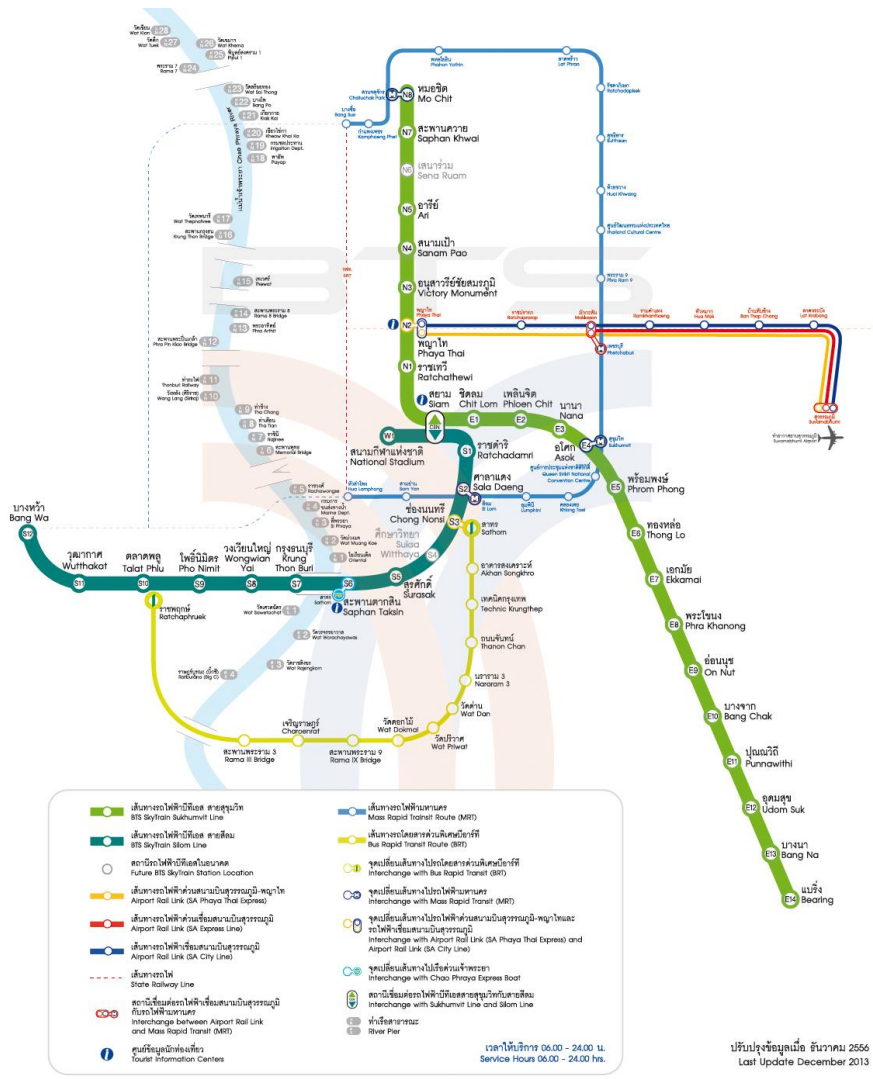
โนคิล(노들), ฮีคชอก(ลุงอังกแดอึบกุ)[흑석(중앙대입구)], ทงจัก(ฮยอนชุงวอน)[동작(현충원)], กุบันโพ(구반포), ซินบันโพ(신반포), โคชกเทอมินอล(고속터미널), ซาพยอง(사평), ซินนงฮยอน(신논현), ออนจู(언주), ซอนจองริง(선정릉), ซัมซงจุงอัง(삼성중앙), พงอินซา(봉은사), จงฮับอุนดงจั้ง(종합운동장)

อัตราค่าบริการ หากเดินทางด้วยบัตรโดยสารแบบเที่ยวเดียวซึ่งสามารถซื้อบัตรได้ที่ผู้ตามสถานีต่างๆ ราคาจะเริ่มต้นที่ 1,350 วอน หรือประมาณ 45 บาท บัตรโดยสารประเภท MPASS เป็นบัตรโดยสารแบบรายวัน มีแบบ 1 วัน, 2 วัน, 3 วัน, 5 วัน และ 7 วัน โดยผู้โดยสารสามารถซื้อบัตรโดยสารรถไฟใต้ดินได้วันละ 20 เที่ยว โดยราคาบัตรเริ่มต้นที่ 10000 วอน หรือ ประมาณ 300 บาท สามารถซื้อได้ที่ ศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยวโซล ในสนามบินอินชอน และหากชำระค่าโดยสารด้วยบัตรโดยสารประเภทเติมเงิน T-Money ซึ่งสามารถหาซื้อบัตรและเติมเงินในบัตรได้ที่ร้านสะดวกซื้อทั่วไป บัตร T-Money ราคา 2,500 วอนหรือประมาณ 83 บาท สามารถใช้ได้ตลอด ไม่มีวันหมดอายุ หากใช้บัตร T-Money ราคาค่าโดยสารจะเริ่มต้นที่ 1,250 วอน หรือประมาณ 41 บาท ภายในสถานีหากเป็นสถานีหลักหรือสถานีสำคัญที่มีผู้ให้บริการเยอะ จะมีห้องน้ำภายในสถานีบริการ อีกทั้งยังมีลิฟท์อำนวยความสะดวก นอกจากนี้ยังมีการประยุกต์เทคโนโลยีเข้ากับการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน คือ มีแอปพลิเคชันที่ชื่อ Subway ผู้ใช้บริการสามารถดูรายชื่อสถานีสามารถเช็คเวลาที่รถเดินขบวนแรกและขบวนสุดท้ายได้ สามารถตรวจสอบได้ว่าสถานีที่กำลังอยู่นั้นมีห้องน้ำ ลิฟท์ ห้องสำหรับเด็กอ่อนให้บริการหรือไม่

### รถไฟฟ้าบีทีเอส

รถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร ดำเนินการโดย บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และบริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00 - 24.00 น. มี 2 เส้นทางการเดินทาง

- สายสุขุมวิท มี 22 สถานี ได้แก่ สถานีหมอชิต สะพานควาย อารีย์ สนามเป้า อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ พญาไท ราชเทวี สยาม ซิดลม เพลินจิต นานา อโศก พร้อมพงษ์ ทองหล่อ เอกมัย พระโขนง อ่อนนุช บางจาก ปุณณวิถี อุดมสุข บางนา แบริ่ง
- สายสีลม มี 13 สถานี ได้แก่ สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ สยาม ราชดำริ ศาลาแดง ชองนนทรี สุรศักดิ์ สะพานตากสิน กรุงธนบุรี วงเวียนใหญ่ โพธิ์นิมิตร ตลาดพลู วุฒากาศ บางหว้า



ภาพที่ 10 เส้นทางรถโดยสารไฟฟ้าที่เอสในกรุงเทพมหานคร

(ที่มา: [http://www.bts.co.th/customer/th/images/Master\\_RouteMap.jpg](http://www.bts.co.th/customer/th/images/Master_RouteMap.jpg))

อัตราค่าบริการเริ่มต้นที่ 15 บาท บัตรโดยสารประเภทเที่ยวเดียวสามารถซื้อได้ที่ตู้จำหน่ายบัตรโดยสารหรือห้องจำหน่ายตั๋วตามสถานีต่างๆ บัตรโดยสารประเภทที่สอง คือ บัตรโดยสารแบบรายวัน(One-Day Pass) สามารถเดินทางภายใน 1 วันโดยไม่จำกัดเที่ยวและสถานีปลายทาง ราคา 140 บาท สามารถซื้อบัตรได้ที่ห้องจำหน่ายตั๋วตามสถานีต่างๆ หากเป็นบัตรแบบเติมเงิน(สมาร์ตพาส) สามารถซื้อได้ที่ห้องจำหน่ายตั๋วตามสถานีต่างๆ ราคาบัตร 200 บาท มีอายุการใช้งาน 5 ปี โดยบัตรแบบเติมเงินจะเป็นบัตรโดยสารแบบเติมเงินประเภทเหมาเที่ยวการเดินทาง มี 2 ประเภท ดังนี้



- ประเภทที่ 1 บัตรระบบบัตรสำหรับนักเรียน นักศึกษา อายุไม่เกิน 23 ปีบริบูรณ์

15	เที่ยว	345	บาท	เฉลี่ย	23 บาท / เที่ยว
25	เที่ยว	525	บาท	เฉลี่ย	21 บาท / เที่ยว
40	เที่ยว	760	บาท	เฉลี่ย	19 บาท / เที่ยว
50	เที่ยว	900	บาท	เฉลี่ย	18 บาท / เที่ยว

- ประเภทที่ 2 บัตรระบบบัตรสำหรับบุคคลทั่วไป

15	เที่ยว	ราคา	บาท	เฉลี่ย	30 บาท / เที่ยว
25	เที่ยว	700	บาท	เฉลี่ย	28 บาท / เที่ยว
40	เที่ยว	1,040	บาท	เฉลี่ย	26 บาท / เที่ยว
50	เที่ยว	1,250	บาท	เฉลี่ย	25 บาท / เที่ยว

จากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมาผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นตารางเพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของการให้บริการระหว่างรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานครได้ ดังนี้

**ตารางที่ 1 :** เปรียบเทียบการให้บริการของรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

การบริการ	รถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล	รถไฟฟ้าบีทีเอส
มีลิฟท์ให้บริการ	มี	มี
มีห้องน้ำให้บริการ	มีบางสถานี	ไม่มี
เวลาที่เปิดให้บริการ	05.30-00.30	06.00-00.00
การซื้อบัตรโดยสาร	ผู้จำหน่ายบัตรโดยสารที่สถานี / ร้านสะดวกซื้อ	ผู้จำหน่ายบัตรโดยสาร / ห้องจำหน่ายบัตรโดยสารที่สถานี
อัตราค่าเดินทางเริ่มต้น	45 บาท	15 บาท
เส้นทางการเดินรถที่ให้บริการ	9 เส้นทาง	2 เส้นทาง

**ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการทั้งรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร**

**ปัจจัยส่วนบุคคล**

**ตารางที่ 2 : จำแนกผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสตามปัจจัยส่วนบุคคล**

<b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>	<b>จำนวน(คน)</b>
<b>เพศ</b>	
ชาย	3
หญิง	97
<b>อายุ</b>	
ต่ำกว่า 18 ปี	8
18 – 25 ปี	59
26 – 35 ปี	31
36 – 60 ปี	2
<b>ระดับการศึกษา</b>	
มัธยมศึกษาตอนต้น	1
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	11
อนุปริญญา / ปวส.	1
ปริญญาตรี	71
ปริญญาโท	16

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)
อาชีพ	
นักเรียน / นักศึกษา	48
ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่รัฐ	8
พนักงานบริษัท	36
ธุรกิจส่วนตัว	6
อื่นๆ (ฟรีแลนซ์, พนักงานมหาวิทยาลัย)	2
รายได้ต่อเดือน	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	17
5,000 – 10,000 บาท	19
10,001 – 15,000บาท	13
15,001 – 20,000 บาท	16
20,001 – 25,000 บาท	12
มากกว่า 25,000 บาท	23

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่เคยใช้บริการทั้งรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานครประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 97 คนเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 18 – 25 ปีมากที่สุด คือ 59 คน รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี 31 คน และยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษา ระดับปริญญาตรี มากที่สุด คือ 71 คน รองลงมาคือมีการศึกษาในระดับปริญญาโท 16 คน และมีมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. 11 คนตามลำดับ โดยส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา 48 คน รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท 36 คน และข้าราชการ / เจ้าหน้าที่รัฐ 8 คน โดยส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 23 คน รองลงมาคือมีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท 19 คน รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 17 คน และรายได้ 15,001 – 20,000 บาท 16 คน

## ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสประกอบด้วย จุดประสงค์ในการเดินทาง สาเหตุที่เลือกเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอส รูปแบบการเดินทาง ประเภทบัตรโดยสารที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อวัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังต่อไปนี้

### รถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล

ตารางที่ 3 : จำแนกผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล

วัตถุประสงค์	จำนวน(คน)
เรียน	1
ท่องเที่ยว	98
ช้อปปิ้ง	1

จุดประสงค์ในการเดินทางของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล ส่วนใหญ่นิยมเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว มาก 98 คน

ตารางที่ 4 : จำแนกผู้ใช้บริการตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	จำนวน(คน)
สะดวก	84
รวดเร็ว	15
ปลอดภัย	1

สาเหตุที่ผู้โดยสารใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล พบว่าเลือกใช้บริการเพราะมีความสะดวก 84 คน รองลงมาเลือกใช้บริการเพราะมีความรวดเร็ว 15 คน

ตารางที่ 5 : จำแนกผู้ใช้บริการตามรูปแบบการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล

รูปแบบการเดินทาง	จำนวน(คน)
ไปเที่ยวเดียว	2
ไป - กลับ	98

ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลในการเดินทางทั้งไปและกลับมากถึง 98 คน มากกว่าที่จะเลือกเดินทางแบบไปเที่ยวเดียวซึ่งมีเพียง 2 คน

ตารางที่ 6 : จำแนกผู้ใช้บริการตามประเภทบัตรโดยสารที่ใช้ในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล

ประเภทบัตรโดยสาร	จำนวน(คน)
บัตรโดยสารแบบเที่ยวเดียว	7
บัตร T - Money	93

ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลเลือกใช้บัตรโดยสารประเภทบัตร T – Money ในการเดินทางมากถึง 93 คน และมีผู้โดยสารที่เลือกใช้บัตรโดยสารแบบเที่ยวเดียวเพียง 7 คน

ตารางที่ 7 : จำแนกผู้ใช้บริการจากราคาค่าโดยสารที่ใช้ในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลต่อวัน

ราคาค่าโดยสารต่อวัน	จำนวน(คน)
1 - 30 บาท	1
31 - 60 บาท	17
61 - 90 บาท	31
90 บาทขึ้นไป	51

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพบว่าการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลมีผู้ใช้จ่ายค่าใช้จายในการเดินทางต่อหนึ่งวันในราคา 90 บาทขึ้นไป มากที่สุด คือ 51 คน รองลงมา 61 – 90 บาท 31 คน และมีค่าใช้จ่าย 31 - 60 บาท 17 คน ตามลำดับ

### รถไฟฟ้าบีทีเอส

**ตารางที่ 8 :** จำแนกผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

วัตถุประสงค์	จำนวน(คน)
เรียน	13
ทำงาน	18
ท่องเที่ยว	44
ช้อปปิ้ง	15
กลับบ้าน	9
อื่นๆ (นัดเจอเพื่อน)	1

จุดประสงค์ในการเดินทางของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เกือบครึ่งหนึ่งเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเป็นจำนวน 44 คน รองลงมาเดินทางเพื่อไปทำงาน 18 คน ช้อปปิ้ง 15 คน และเดินทางไปเรียน 13 คน

**ตารางที่ 9 :** จำแนกผู้ใช้บริการตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	จำนวน(คน)
สะดวก	46
รวดเร็ว	49
ปลอดภัย	1
อื่นๆ	4

สาเหตุที่ผู้โดยสารใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่าเลือกใช้บริการเพราะมีความรวดเร็วมากที่สุด 49คน รองลงมาเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเพราะมีความสะดวก 46 คน และมีผู้ที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสด้วยเหตุผลอื่นๆถึง 4 คน โดยให้เหตุผลว่า ที่เลือกเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอส เพราะ ใกล้บ้าน หลีกเลี่ยงการจราจร และกลับบ้านกับเพื่อน

**ตารางที่ 10 :** จำแนกผู้ใช้บริการตามรูปแบบการเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอส

รูปแบบการเดินทาง	จำนวน(คน)
ไปเที่ยวเดียว	12
กลับเที่ยวเดียว	5
ไป - กลับ	83

ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในการเดินทางทั้งไปและกลับมากถึง 83 คน มีผู้ใช้บริการแบบไปเที่ยวเดียว 12 คน และแบบกลับเที่ยวเดียว 5 คน

**ตารางที่ 11 :** จำแนกผู้ใช้บริการตามประเภทบัตรโดยสารที่ใช้ในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอส

ประเภทบัตรโดยสาร	จำนวน(คน)
บัตรโดยสารแบบเที่ยวเดียว	41
บัตรสมาร์ทพาส(แรบบิท)	59

ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเกินครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการบัตรสมาร์ทพาส(แรบบิท) ในการเดินทาง จำนวน 59 คน และเลือกใช้บริการบัตรโดยสารแบบเที่ยวเดียว 41 คน

**ตารางที่ 12 : จำแนกผู้ใช้บริการจากราคาค่าโดยสารที่ใช้ในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อวัน**

ราคาค่าโดยสารต่อวัน	จำนวน(คน)
1 - 30 บาท	9
31 - 60 บาท	45
61 - 90 บาท	28
90 บาทขึ้นไป	18

ค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อหนึ่งวันของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลจากการทำแบบสอบถาม พบว่ามีผู้ใช้ค่าโดยสาร 31 - 60 บาทต่อหนึ่งวันมากที่สุด จำนวน 45 คน รองลงมามีค่าใช้จ่าย 61 - 90 บาท จำนวน 28 คน 90 บาทขึ้นไป 18 คน และ 1 - 30 บาท จำนวน 9 คน

**ความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการทั้งรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร**

**ตารางที่ 13 : ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล**

บริการของรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล	จำนวน(คน)
รถไฟฟ้าให้บริการเพียงพอต่อความต้องการมากที่สุด	35
มาก	61
ปานกลาง	4
น้อย	0
น้อยที่สุด	0
สถานีเยอะ สะดวกต่อการใช้บริการมากที่สุด	67



มาก	31
ปานกลาง	1
น้อย	1
น้อยที่สุด	0
จุดจำหน่ายตัวโดยสารเพียงพต่อผู้ใช้บริการ	
มากที่สุด	35
มาก	49
ปานกลาง	12
น้อย	4
น้อยที่สุด	0
พนักงานบริการและให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ	
มากที่สุด	10
มาก	29
ปานกลาง	51
น้อย	9
น้อยที่สุด	1
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง	
มากที่สุด	12
มาก	35
ปานกลาง	37
น้อย	13
น้อยที่สุด	3
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	
มากที่สุด	20
มาก	54
ปานกลาง	26
น้อย	0
น้อยที่สุด	0

อัตราค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง	
มากที่สุด	31
มาก	47
ปานกลาง	19
น้อย	3
น้อยที่สุด	0
ที่นั่งระหว่างรถรถไฟมีจำนวนเพียงพอ	
มากที่สุด	15
มาก	32
ปานกลาง	36
น้อย	13
น้อยที่สุด	4
ที่นั่งภายในขบวนรถมีจำนวนเพียงพอ	
มากที่สุด	18
มาก	41
ปานกลาง	31
น้อย	10
น้อยที่สุด	0
ภายในรถไฟมีความสะอาด	
มากที่สุด	19
มาก	31
ปานกลาง	40
น้อย	10
น้อยที่สุด	0

บริการของรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล	จำนวน(คน)
มีป้ายบอกทางขึ้นลง และทางไปสถานที่บริเวณรอบๆสถานีชัดเจน สะดวกต่อการเดินทาง	
มากที่สุด	38
มาก	53
ปานกลาง	8
น้อย	1
น้อยที่สุด	0
มีลิฟท์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร/ผู้พิการ	
มากที่สุด	29
มาก	47
ปานกลาง	22
น้อย	2
น้อยที่สุด	0
มีห้องน้ำอำนวยความสะดวก	
มากที่สุด	29
มาก	44
ปานกลาง	20
น้อย	7
น้อยที่สุด	0

จากตารางข้างต้นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล มีความพึงพอใจต่อจำนวนรถไฟที่ให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร ในระดับมาก จำนวน 61 คน ระดับมากที่สุด 35 คน และระดับปานกลางจำนวน 4 คน รถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลมีสถานีเยอะ สะดวกต่อการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 67 คน ระดับมาก 31 คน ระดับปานกลางจำนวน 1 คน และระดับน้อย 1 คน จุดจำหน่ายตั๋วโดยสารเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 49 คน ระดับมากที่สุด 35 คน ระดับปานกลางจำนวน 12 คน และระดับน้อย 4 คน พนักงานบริการและให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 51 คน ระดับมาก 29 คน ระดับมากที่สุดจำนวน 10 คน ระดับน้อย 9 คน

และระดับน้อยที่สุด 1 คน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 37 คน ระดับมาก 35 คน ระดับน้อย 13 คน ระดับมากที่สุดจำนวน 13 คน และระดับน้อยที่สุด 3 คน ด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมนั้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 54 คน ระดับปานกลาง 26 คน และระดับมากที่สุด 20 คน ในเรื่องของอัตราค่าโดยสารนั้นมีความเหมาะสมกับระยะทาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 47 คน ระดับมากที่สุด 31 คน ระดับปานกลาง 19 คน และระดับน้อย 3 คน ที่นั่งระหว่างรอรถไฟมีจำนวนเพียงพอ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 36 คน ระดับมาก 32 คน ระดับมากที่สุด 15 คน ระดับน้อย 13 คน และระดับน้อยที่สุด 4 คน ที่นั่งภายในขบวนรถมีจำนวนเพียงพอต่อผู้โดยสาร มีระดับความพึงพอใจมากจำนวน 41 คน ระดับปานกลางจำนวน 31 คน ระดับมากที่สุด 18 คน และระดับน้อย 10 คน ภายในรถมีความสะอาด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 40 คน ระดับมาก 31 คน ระดับมากที่สุด 19 คน และระดับน้อย 10 คน การมีป้ายบอกทางขึ้นลง และทางไปสถานีที่บริเวณรอบๆ สถานีชัดเจน สะดวกต่อการเดินทาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน 53 คน ระดับมากที่สุด 38 คน ระดับปานกลาง 8 คน และระดับน้อยจำนวน 1 คน มีลิฟท์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร/ผู้พิการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน 47 คน ระดับมากที่สุด 29 คน ระดับปานกลาง 22 คน และระดับน้อยจำนวน 2 คน มีห้องน้ำอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน 44 คน ระดับมากที่สุด 29 คน ระดับปานกลาง 20 คน และระดับน้อยจำนวน 7 คน

**ตารางที่ 14 :** ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส	จำนวน(คน)
รถไฟที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ	
มากที่สุด	3
มาก	29
ปานกลาง	48
น้อย	16
น้อยที่สุด	4

บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส	จำนวน(คน)
สถานีเยอะ สะดวกต่อการใช้บริการ	
มากที่สุด	7
มาก	12
ปานกลาง	37
น้อย	35
น้อยที่สุด	9
จุดจำหน่ายตั๋วโดยสารเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	
มากที่สุด	1
มาก	6
ปานกลาง	33
น้อย	39
น้อยที่สุด	21
พนักงานบริการและให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ	
มากที่สุด	0
มาก	32
ปานกลาง	54
น้อย	12
น้อยที่สุด	1
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง	
มากที่สุด	7
มาก	28
ปานกลาง	53
น้อย	10
น้อยที่สุด	2

บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส	จำนวน(คน)
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	
มากที่สุด	6
มาก	37
ปานกลาง	38
น้อย	15
น้อยที่สุด	4
อัตราค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง	
มากที่สุด	1
มาก	9
ปานกลาง	28
น้อย	33
น้อยที่สุด	29
ที่นั่งระหว่างรถไฟฟ้ามีจำนวนเพียงพอ	
มากที่สุด	1
มาก	9
ปานกลาง	19
น้อย	41
น้อยที่สุด	30
ที่นั่งภายในขบวนรถมีจำนวนเพียงพอ	
มากที่สุด	0
มาก	21
ปานกลาง	42
น้อย	22
น้อยที่สุด	15

บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส	จำนวน(คน)
ภายในรถไฟมีความสะอาด	
มากที่สุด	19
มาก	50
ปานกลาง	28
น้อย	3
น้อยที่สุด	0
มีป้ายบอกทางขึ้นลง และทางไปสถานที่บริเวณรอบๆสถานีชัดเจน สะดวกต่อการเดินทาง	
มากที่สุด	14
มาก	42
ปานกลาง	37
น้อย	4
น้อยที่สุด	3
มีลิฟท์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร/ผู้พิการ	
มากที่สุด	10
มาก	25
ปานกลาง	34
น้อย	21
น้อยที่สุด	10
มีห้องน้ำอำนวยความสะดวก	
มากที่สุด	0
มาก	3
ปานกลาง	12
น้อย	30
น้อยที่สุด	54

ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อจำนวนรถไฟที่ให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร ในระดับปานกลางจำนวน 48 คน ระดับมาก 29 คน ระดับน้อย 16 คน ระดับน้อยที่สุด 4 คน และระดับมากที่สุดจำนวน 3 คน รถไฟฟ้าบีทีเอสมีสถานีเยอะ สะดวกต่อการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 37 คน ระดับน้อย 35 คน ระดับมาก 12 คน ระดับน้อยที่สุด 9 คน และระดับมากที่สุดจำนวน 7 คน จุดจำหน่ายตั๋วโดยสารเพียงพอต่อผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 39 คน ระดับปานกลาง 33 คน ระดับน้อยที่สุด 21 คน ระดับมาก 6 คน และระดับมากที่สุดจำนวน 1 คน พนักงานบริการและให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 54 คน ระดับมาก 32 คน ระดับน้อย 12 คน และระดับน้อยที่สุด 1 คน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 53 คน ระดับมาก 28 คน ระดับน้อย 10 คน ระดับมากที่สุดจำนวน 7 คน และระดับน้อยที่สุด 2 คน ด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมนั้น ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 38 คน ระดับมาก 37 คน ระดับน้อย 15 คน ระดับมากที่สุด 6 คน และระดับน้อยที่สุด 4 คน ในเรื่องของอัตราค่าโดยสารนั้นมีความเหมาะสมกับระยะทาง ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 33 คน ระดับน้อยที่สุด 29 คน ระดับปานกลาง 28 คน ระดับมาก 9 คน และระดับมากที่สุด 1 คน ที่นั่งระหว่างรอรถไฟมีจำนวนเพียงพอ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยจำนวน 41 คน ระดับน้อยที่สุด 30 คน ระดับปานกลาง 19 คน ระดับมาก 9 คน และระดับมากที่สุด 1 คน ที่นั่งภายในขบวนรถมีจำนวนเพียงพอต่อผู้โดยสาร มีระดับความพึงพอใจปานกลางจำนวน 42 คน ระดับน้อย 22 คน ระดับมาก 21 คน และระดับน้อยที่สุด 15 คน ภายในรถมีความสะอาด ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน 50 คน ระดับปานกลาง 28 คน ระดับมากที่สุด 19 คน และระดับน้อยจำนวน 3 คน การมีป้ายบอกทางขึ้นลง และทางไปสถานที่บริเวณรอบๆสถานีชัดเจน สะดวกต่อการเดินทาง ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน 42 คน ระดับปานกลาง 37 คน ระดับมากที่สุด 14 คน ระดับน้อย 4 คน และระดับน้อยที่สุดจำนวน 3 คน มีลิฟท์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร/ผู้พิการ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 34 คน ระดับมาก 25 คน ระดับน้อย 21 คน ระดับมากที่สุดและน้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากันคือระดับละ 10 คน มีห้องน้ำอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดจำนวน 54 คน ระดับน้อย 30 คน ระดับปานกลาง 12 คน และระดับมากจำนวน 3 คน

จากการศึกษาสามารถเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งรถไฟใต้ดินในกรุงโซล และรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร ได้ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 15 : ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ รถไฟฟ้าใต้ดินกรุงโซล	ระดับความพึงพอใจ รถไฟฟ้าบีทีเอส
รถไฟฟ้าให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ	มาก	ปานกลาง
สถานีสะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ	มากที่สุด	ปานกลาง
จุดจำหน่ายตั๋วโดยสารเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	มาก	น้อย
พนักงานบริการและให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ	ปานกลาง	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง	ปานกลาง	ปานกลาง
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	มากที่สุด	ปานกลาง
อัตราค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง	มาก	น้อย
ที่นั่งระหว่างรถไฟฟ้ามีจำนวนเพียงพอ	ปานกลาง	น้อย
ที่นั่งภายในขบวนรถมีจำนวนเพียงพอ	มาก	น้อย
ภายในรถไฟฟ้ามีความสะอาด	ปานกลาง	มาก
มีป้ายบอกทางขึ้นลง และทางไปสถานีที่บริเวณรอบๆสถานีชัดเจน สะดวกต่อการเดินทาง	มาก	มาก
มีลิฟท์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร/ผู้พิการ	มาก	ปานกลาง
มีห้องน้ำอำนวยความสะดวก	มาก	น้อยที่สุด

## บทที่ 5

### สรุปผล และ ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “ เปรียบเทียบรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร ” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของคนไทยที่เคยใช้บริการระบบขนส่งในกรุงโซลและกรุงเทพมหานคร

#### สรุปผล

1) จากการศึกษาข้อมูล พบว่า รถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลมีทั้งหมด 9 เส้นทางการเดินทาง เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 05.30 – 24.30 น. มีอัตราค่าบริการเริ่มต้นที่ 45 บาท บัตรโดยสารประเภทเที่ยวเดียวซื้อได้ที่เครื่องจำหน่ายตั๋วตามสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บัตรโดยสารประเภท MPASS หรือบัตรโดยสารประเภทรายวัน ราคา 10,000 วอนหรือประมาณ 300 บาท สามารถเดินทางได้ 20 เที่ยวในหนึ่งวัน สามารถซื้อบัตรโดยสารได้ที่ศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยวโซล ในสนามบินอินชอน และบัตรโดยสารประเภทเติมเงิน(T-Money) สามารถซื้อได้ที่ร้านสะดวกซื้อทั่วไปและสามารถเติมเงินได้ที่ตู้จำหน่ายตั๋วในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินและร้านสะดวกซื้อ รถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลมีลิฟท์ให้บริการ และบางสถานีมีห้องน้ำให้บริการ อีกทั้งยังมีป้ายบอกทางไปสถานที่ใกล้เคียงบริเวณรถไฟฟ้าใต้ดินอีกด้วย สามารถเช็คเวลาการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินได้ผ่านทางแอปพลิเคชันบนมือถือที่ชื่อว่า Subway

รถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานครมี 2 เส้นทางการเดินทาง เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00 – 24.00 น. มีอัตราค่าบริการเริ่มต้นที่ 15 บาท บัตรโดยสารประเภทเที่ยวเดียวสามารถซื้อได้ที่เครื่องจำหน่ายหรือห้องจำหน่ายตั๋วที่สถานีต่างๆ บัตรโดยสารประเภทรายวัน ราคา 140 บาท สามารถเดินทางไม่จำกัดเที่ยวภายใน 1 วัน สามารถซื้อได้ที่ห้องจำหน่ายตั๋วตามสถานีต่างๆ และบัตรโดยสารประเภทสมาร์ตพาส(เรบบิท)สามารถซื้อและเติมรอบการเดินทางได้ที่ห้องจำหน่ายตั๋วตามสถานีเช่นกัน รถไฟฟ้าบีทีเอสมีลิฟท์ให้บริการ และมีป้ายบอกทางไปสถานที่ใกล้เคียงบริเวณรถไฟฟ้า

2) จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า รถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลนั้นช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมากกว่า และมีเส้นทางเดินทางถึง 9 เส้นทาง ซึ่งมากกว่ารถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพ

มหานคร จึงทำให้สะดวกต่อการเดินทาง อีกทั้งยังมีห้องน้ำให้บริการภายในสถานี และสามารถเช็คข้อมูลการเดินทางและข้อมูลภายในสถานีผ่านทางแอปพลิเคชันได้ แต่มีอัตราค่าบริการเริ่มต้นมีราคาแพงกว่ารถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

3) จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการทั้งรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานครโดยการทำแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 18 – 25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีอาชีพนักศึกษามากที่สุด และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาท สาเหตุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล พบว่า มีจุดประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวและรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลมีความสะดวก โดยเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลทั้งไปและกลับ เลือกใช้บัตรโดยสารประเภทบัตร T – Money ค่าใช้จ่ายต่อหนึ่งวันเป็นเงินมากกว่า 90 บาท โดยมีความพึงพอใจต่อการที่รถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลมีสถานีเยอะ สะดวกต่อการใช้บริการ ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อการที่รถไฟฟ้าให้บริการนั้นเพียงพอต่อความต้องการ จุดจำหน่ายตั๋วโดยสารเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อัตราค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง ที่นั่งภายในขบวนรถมีจำนวนเพียงพอ มีป้ายบอกทางขึ้นลง และทางไปสถานีที่บริเวณรอบๆ สถานีชัดเจน สะดวกต่อการเดินทาง มีลิฟท์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร/ผู้พิการ มีห้องน้ำอำนวยความสะดวก ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อ พนักงานบริการและให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง ที่นั่งระหว่างรถไฟฟ้ามีจำนวนเพียงพอ ภายในรถไฟฟ้ามีความสะอาด ในระดับปานกลาง

ส่วนสาเหตุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพ พบว่า มีจุดประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวเช่นกันเพราะมีความรวดเร็ว และนิยมเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอสทั้งไปและกลับและใช้บัตรโดยสารประเภทสมาร์ทพาส(ระบบทิท) โดยมีค่าใช้จ่ายต่อหนึ่งวันประมาณ 31 – 60 บาท โดยมีความพึงพอใจต่อการที่รถไฟฟ้าบีทีเอสมีป้ายบอกทางขึ้นลง และทางไปสถานีที่บริเวณรอบๆ สถานีชัดเจน สะดวกต่อการเดินทาง และภายในรถไฟฟ้ามีความสะอาด ในระดับมาก รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของ รถไฟฟ้าให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ สถานีเยอะ สะดวกต่อการใช้บริการ พนักงานบริการและให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ที่นั่งภายในขบวนรถมีจำนวนเพียงพอ และมีลิฟท์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร/ผู้พิการ มีความพึงพอใจน้อยในเรื่องของ จุดจำหน่ายตั๋วโดยสารเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ อัตราค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับระยะทาง ที่นั่งระหว่างรถไฟฟ้ามีจำนวนเพียงพอ และมีความพึงพอใจในเรื่องของการมีห้องน้ำอำนวยความสะดวกในระดับน้อยที่สุด

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการทั้งรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวจึงเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าทั้งสองประเภท โดยปัจจัยที่ผู้ใช้บริการเลือกที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานครนั้น ตรงกับแนวคิดของ เจรมี่ (Jeremy, 2010; ไชยยศ ไชยมั่นคงและมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, 2552) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้บริโภคต้องการมีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งก่อนเสมอ จึงจะเกิดความต้องการใช้บริการด้านการขนส่งตามมา

## ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ กรอบของการศึกษาเป็นเพียงการศึกษาเพียงแก่การให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซลและการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานครเพียงเท่านั้น ทำให้ไม่ทราบถึงการให้บริการระบบขนส่งประเภทอื่นๆในกรุงโซลและกรุงเทพมหานคร หากมีการศึกษาถึงการให้บริการระบบขนส่งประเภทอื่นๆทั้งในกรุงโซลและกรุงเทพมหานครแล้วนำข้อมูลมาเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างชัดเจน จะนำไปสู่การพัฒนาขนส่งของประเทศไทยได้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

กรมการขนส่งทางบก. (ม.ป.ป.). การจัดการระบบการขนส่งปัจจัยมวลขนค้โดยสารประจำทางของประเทศไทย. เข้าถึง เมื่อ 25 ตุลาคม 2558. เข้าถึงได้จาก

[http://www.dlt.go.th/th/attachments/1664\\_thai.pdf](http://www.dlt.go.th/th/attachments/1664_thai.pdf)

กรรณิการ์ แสงสุริศรี. (2546). “ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร (ขสมก.) : กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. เข้าถึงเมื่อ 22 ตุลาคม 2558. เข้าถึงได้จาก

[http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Mark/Kannikar\\_S.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Mark/Kannikar_S.pdf)

ไชยยศไชย มั่นคง และมยุพันธ์ ไชยมั่นคง. (2552). กลยุทธ์การขนส่ง. นนทบุรี: วิชั่น พรีเมส. นิภา ศรีศิลป์นันท์. (2549). “การให้บริการด้านขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่.”

วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐกิจการเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เข้าถึงเมื่อ 22 ตุลาคม 2558. บทความจาก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

<http://search.lib.cmu.ac.th/search~S0?/.b1400953/.b1400953/1,1,1,B/1856~b1400953&FF=&1,0,,2,0>

บ้านจอมยุทธ. (2543). กำเนิดและพัฒนาการของการขนส่ง. เข้าถึงเมื่อ 25 กันยายน 2558. เข้าถึงได้

จาก [http://www.baanjomuyut.com/library\\_2/extension-2/the\\_origin\\_and\\_development\\_of\\_transportation/index.html](http://www.baanjomuyut.com/library_2/extension-2/the_origin_and_development_of_transportation/index.html)

มณูญ ทองมณี. (2556). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร-อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. เข้าถึงเมื่อ 22 ตุลาคม 2558. เข้าถึงได้จาก

[http://www.smsmba.ru.ac.th/index\\_files/AEC/Group3.pdf](http://www.smsmba.ru.ac.th/index_files/AEC/Group3.pdf)

มริษา ไกรจู. (2552). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณี ศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73). เข้าถึงเมื่อ 22 ตุลาคม 2558. เข้าถึงได้จาก

[http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/472/1/marisa\\_krai.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/472/1/marisa_krai.pdf)

วสิน อิงคพัฒนากุล. (2554). คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี. เข้าถึงเมื่อ 22 ตุลาคม

2558. เข้าถึงได้จาก <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/0036.pdf>

วโรภาส แสงพ่ายพ. (2544). “การศึกษาบริการขนส่งสาธารณะในแนวเส้นทางสงขลา-หาดใหญ่.”

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. เข้าถึงเมื่อ 22 ตุลาคม 2558.

[http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2553/2004/10/226904\\_ab.pdf](http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2553/2004/10/226904_ab.pdf)

สมบัติ ธรรมสอน. (2542). “การศึกษาระบบขนส่งสาธารณะในเมืองนครสวรรค์.” วิทยานิพนธ์

มหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

เข้าถึงเมื่อ 22 ตุลาคม 2558. บทคัดย่อจาก [ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย](http://www.thaithesis.org/detail.php?id=28648)

<http://www.thaithesis.org/detail.php?id=28648>

อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร:

เพชร แอนด์ ดีไซน์.

bts.co.th. (ม.ป.ป.). ข้อมูลบัตรโดยสาร. เข้าถึงเมื่อ 20 เมษายน 2559

เข้าถึงได้จาก <http://www.bts.co.th/customer/th/01-ticketing-type-sing-journey-ticket.aspx>

Jeremy, M., W. Thoms, and others. (2010). **Assessing Demand for Rural Intercity**

**Transportation in a Changing Environment.** North Dakota

ko.wikipedia.org. (ม.ป.ป.). 서울 지하철. เข้าถึงเมื่อ 20 เมษายน 2559

เข้าถึงได้จาก [https://ko.wikipedia.org/wiki/서울\\_지하철](https://ko.wikipedia.org/wiki/서울_지하철)

kto.or.th. (2012). เปิดตัวบัตรโดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินเกาหลี MPASS แบบรายวัน. เข้าถึงเมื่อ 20

เมษายน 2559 เข้าถึงได้จาก [http://kto.or.th/เปิดตัวบัตร\\_โดยสารรถไฟฟ้า/](http://kto.or.th/เปิดตัวบัตร_โดยสารรถไฟฟ้า/)

smrt.co.kr. (ม.ป.ป.). 지하철노선. เข้าถึงเมื่อ 20 เมษายน 2559

เข้าถึงได้จาก <http://www.smrt.co.kr/program/cyberStation/main.jsp>

ภาคผนวก





รายได้ต่อเดือน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 5,000 – 10,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 25,000 บาท  |

รถไฟฟ้าใต้ดินในกรุงโซล

จุดประสงค์ในการเดินทาง

- |                                   |                                      |                                     |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เรียน    | <input type="checkbox"/> ทำงาน       | <input type="checkbox"/> ท่องเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> กลับบ้าน | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ..... |                                     |

เหตุใดท่านจึงเลือกเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดิน

- |   |                                      |                                  |
|---|--------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> สะดวก            | <input type="checkbox"/> รวดเร็ว     | <input type="checkbox"/> ปลอดภัย |
| <input type="checkbox"/> มีการบริการที่ดี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ..... |                                  |

ท่านเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดินแบบใด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไปเที่ยวเดียว | <input type="checkbox"/> กลับเที่ยวเดียว |
| <input type="checkbox"/> ไป – กลับ     |  |

ท่านใช้บัตรโดยสารแบบใด

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> บัตรโดยสารประเภทเที่ยวเดียว   | <input type="checkbox"/> บัตร T – Money |
| <input type="checkbox"/> บัตรโดยสารประเภท one day pass |   |

รถไฟฟ้าบีทีเอสในกรุงเทพมหานคร

จุดประสงค์ในการเดินทาง

- |                                   |                                      |                                     |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เรียน    | <input type="checkbox"/> ทำงาน       | <input type="checkbox"/> ท่องเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> กลับบ้าน | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ..... |                                     |





## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล  
ที่อยู่

นางสาวกัญญาวิรี ทะไกรราช  
88/26 หมู่บ้านกรานต์วัดิ ถนนพุทธมณฑลสาย 3 บางไผ่ บางแค  
กรุงเทพฯ 10160

## ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2555

สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจาก โรงเรียน  
เบญจมราชาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

พ.ศ. 2551

ศึกษาระดับปริญญาตรี คณะอักษรศาสตร์ วิชาเอกเอเชียศึกษา วิชาโท  
ภาษาเกาหลี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์  
จังหวัดนครปฐม

## แบบโอนลิขสิทธิ์สารนิพนธ์

สาขาเอเชียศึกษา คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้าพเจ้า นางสาวกัญญาวิวี ทะไกรราช  
นักศึกษาชั้นปีที่ 4 วิชาเอกเอเชียศึกษา วิชาโทภาษาเกาหลี  
ชื่อสารนิพนธ์ เปรียบเทียบรถไฟใต้ดินในกรุงโซลและรถไฟฟ้ามหานคร  
ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์สุภฤกษ์ โออินทร์  
ที่อยู่ติดต่อ 88/26 หมู่บ้านกรานต์วดี ถนนพุทธมณฑลสาย 3 บางไผ่ บางแค  
กรุงเทพฯ 10160  
หมายเลขโทรศัพท์ 098-914-9536

ลิขสิทธิ์ของสารนิพนธ์อันเป็นผลมาจากการศึกษาเล่าเรียนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต ข้าพเจ้ายินดีโอนลิขสิทธิ์ตามมาตรา 17 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 เป็นของคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีกำหนดตลอดอายุการคุ้มครองลิขสิทธิ์

ลงนามผู้โอน \_\_\_\_\_  
( )

ลงนามผู้รับโอน \_\_\_\_\_  
( )

วันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2559