

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
 ผู้ศึกษา นายชนาวรัตน์ บุญมาเลิศ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์วิเชียร เลิศโกกานนท์
 ปีการศึกษา 2547

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ทางด้านอัตราค่าโดยสาร อาคารสถานีและระบบต่างๆภายในสถานี การจัดทำนำตัวโดยสาร การส่งเสริมการขายและการให้ข้อมูลข่าวสาร การบริการของพนักงาน ระบบภายในขบวนรถไฟฟ้า การบริการรถ Shuttle Bus และความปลอดภัย โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความถี่ของการใช้บริการ รูปแบบของการใช้บริการ รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข – พัฒนาการบริการ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าทุกสถานีทั้ง 23 สถานี จำนวน 100 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window เพื่อหาค่าสถิติ มาวิเคราะห์ข้อมูล การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.10 ซึ่งโดยรวมแล้วผู้บริการเห็นว่ามีเหมาะสม โดยเฉพาะในด้านการบริการเห็นว่าเหมาะสมอย่างยิ่ง และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บริการในด้านอัตราค่าโดยสารสำหรับการเดินทางในระยะสั้น , เส้นทางบริการรถไฟฟ้าที่ยังมีน้อยเกินไป และเส้นทางบริการของรถ Shuttle Bus ที่ยังไม่ครอบคลุม

คำสำคัญ ปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

จ

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เกิดขึ้นได้ด้วยความกรุณาและเอาใจใส่อย่างยิ่ง จาก รศ.วิเชียร เลิศโกถานนท์ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาและติดตามงาน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องด้วยดีตลอดมา จนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ขึ้นได้

ขอขอบคุณเพื่อนๆนายสถานี และน้องๆพนักงานสถานี ที่ให้ข้อมูลและช่วยเก็บรวบรวม ข้อมูลที่ต้องการ ขอขอบคุณคุณจินตนา กล่อมเกลา เป็นอย่างมากที่ช่วยพิมพ์ข้อมูล ตลอดจนเพื่อนร่วมรุ่น ที่ช่วยเหลือให้คำปรึกษาด้านข้อมูลต่างๆ อีกทั้งกำลังใจจากครอบครัวซึ่งคอยสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

ธนาวัฒน์ บุญมาเลิศ

พฤศจิกายน 2547

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิด	8
ทฤษฎี.....	12
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
วิธีเลือกตัวอย่าง.....	25
เครื่องมือในการทำวิจัย.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	27
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

ช
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	42
สรุปการวิจัย.....	42
อภิปรายผล.....	44
ข้อเสนอแนะ.....	46
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก.....	53
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	55
ประวัติบริษัท.....	59
ประวัติผู้ศึกษา.....	77

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและอัตราส่วนของผู้ใช้บริการเฉลี่ย.....	2
ตารางที่ 3.1 แสดงการแจกแจงการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	25
ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (เพศ)	31
ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (อายุ).....	31
ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (ระดับการศึกษา).....	32
ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (อาชีพ).....	32
ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (รายได้ต่อเดือน).....	33
ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (ความถี่ของการใช้บริการ).....	33
ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (รูปแบบของการใช้บริการ).....	34
ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (ช่วงเวลาในการใช้บริการ).....	34
ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (ปัญหาในการใช้บริการโดยรวม).....	35
ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัญหาในงานบริการ.....	36
ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุในข้อเสนอแนะ.....	39

ณ
สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์.....	14

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รถไฟฟ้าบีทีเอส. เป็นรถไฟฟ้าสายแรกของประเทศไทย เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปตั้งแต่วันที่ 5 ธันวาคม 2542 เป็นรถไฟฟ้าสายสีเขียวและเปิดบริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2543 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินแทนพระองค์ ทรงเปิดการเดินทางโครงการระบบขนส่งมวลชน

รถไฟฟ้าบีทีเอส. เป็นระบบขนส่งมวลชนที่กระทรวงมหาดไทย โดยกรุงเทพมหานครได้สัมปทานให้แก่ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Mass Transit System Company Limited : BTS.) เป็นเวลา 30 ปี เพื่อดำเนินการให้มีระบบขนส่งมวลชน วิ่งบนทางยกระดับ 2 เส้นทางในกรุงเทพมหานคร คือเส้นทางสายสุขุมวิท จากสถานีหมอชิตถึงสถานีอ่อนนุช เป็นระยะทาง 16.8 กม. (16 สถานี) และเส้นทางสายสีลม จากสถานีสนามกีฬาแห่งชาติถึงสถานีสะพานตากสินเป็นระยะทาง 6.3 กม. (6 สถานี) โดยมีจุดเปลี่ยนเชื่อมเส้นทางร่วมกันที่สถานีสยาม (1 สถานี) รวม 2 เส้นทางเป็นระยะทาง 23.1 กม. มีสถานีรถไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น 23 สถานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดปัญหาการจราจรในเมืองหลวง และเป็นการเพิ่มทางเลือกใหม่ในการเดินทางที่มีประสิทธิภาพ ตรงเวลา สะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยที่สุดให้กับประชาชน

รถไฟฟ้าบีทีเอส. เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 6.00 น.-24.00 น. มีรถไฟฟ้าให้บริการทุก 3-5 นาที โดยมีอัตราค่าโดยสารต่ำสุด 10 บาท และสูงสุดคือ 40 บาท ใช้เวลาเดินทางจากต้นทางไปปลายทางเพียง 30 นาที ปริมาณผู้โดยสารที่มาใช้บริการในแต่ละวันเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยในปี 2544 มีปริมาณผู้โดยสารเฉลี่ย 2.5 แสนคนต่อวัน ปี 2545 มีปริมาณผู้โดยสารเฉลี่ย 3 แสนคนต่อวัน ล่าสุดปี 2547 เดือนกันยายน- ตุลาคม 2547 มีผู้ใช้บริการเฉลี่ย 3.59 แสนคนต่อวัน

หลังจากที่รถไฟฟ้าบีทีเอส. เปิดให้บริการมา 4 ปีเศษ เมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2547 รถไฟฟ้าได้คืนเส้นทางสายสีน้ำเงินของบริษัทรถไฟฟ้ามหานคร (MRTA.) ซึ่งดำเนินการโดยบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Metro Public Company Limited : BMCL)

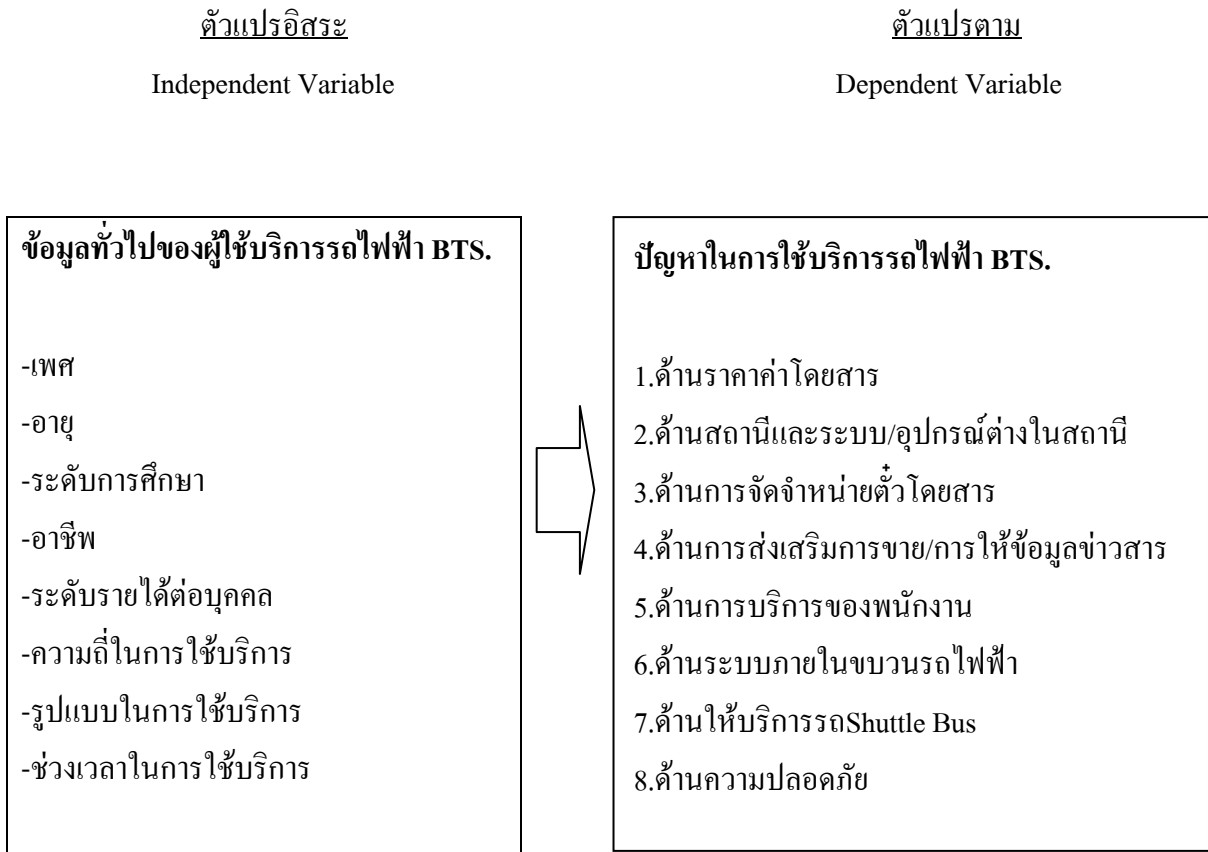
ก็เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ โดยมีเวลาการให้บริการเช่นเดียวกับรถไฟฟ้าบีทีเอส. คือ 06.00- 24.00 น. และมีสถานีเชื่อมต่อของทั้ง 2 บริษัทอยู่ 3 สถานี คือ สถานีหมอชิต , สถานีโศก และสถานีศาลาแดง ซึ่งหลังจากที่รถไฟฟ้าได้เดินเปิดให้บริการมาระยะหนึ่ง ได้มีการสำรวจตัวเลขผู้ใช้บริการ ปรากฏว่าจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.เองมีปริมาณเพิ่มขึ้นจากเดิม สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากเส้นทางเชื่อมต่อที่เอื้อต่อการเดินทางของผู้ใช้บริการ ทำให้มียอดผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นกว่าเดิม

เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ได้ตรงกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ณ.วันนี้ ลูกค้ามีข้อเปรียบเทียบในการใช้บริการของธุรกิจประเภทเดียวกัน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาในส่วนต่างๆของระบบโดยแก้จุดด้อยต่างๆที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของพนักงานในองค์กร เห็นว่าข้อมูลของปัญหาต่างๆที่เป็นความเห็นของลูกค้าส่วนใหญ่ที่เห็นว่าควรปรับปรุง- พัฒนา - แก้ไข มีความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร น่าจะนำปัญหาต่างๆเหล่านั้นมาหาทางปรับปรุงโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่แก้ไข-พัฒนาในส่วนที่สามารถทำได้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. ด้านราคาค่าโดยสาร , จำนวนสถานีและเส้นทางบริการ, การจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร , การส่งเสริมการขายและการให้ข้อมูลข่าวสาร , การบริการจากพนักงาน , ระบบภายในขบวนรถไฟฟ้า , การบริการรถ Shuttle Bus , ความปลอดภัย

3. กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. โดยจะศึกษา ในขอบเขตเนื้อหาดังต่อไปนี้.-

1.ขอบเขตด้านสถานที่ (Place) ศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่สถานีรถไฟฟ้าทุกสถานี ทั้ง 23 สถานี ตามอัตราส่วนของผู้มาใช้บริการแต่ละสถานี

2.ขอบเขตด้านเนื้อหา (Content) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส. โดยจำแนกตามปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหา แบ่งออกได้ดังนี้ คือ.-

- คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

-ปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส. 8 ด้าน ได้แก่ ด้านราคาค่าโดยสาร, ด้านอาคารสถานีและระบบต่างๆภายในสถานี ,ด้านการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร , ด้านการส่งเสริมการขายและระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ,ด้านการบริการของพนักงาน , ด้านระบบภายในขบวนรถไฟฟ้า , ด้านรถบริการ Shuttle Bus , ด้านความปลอดภัย

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sampling)

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส.ทุกสถานี

ขนาดตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มประชากรโดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้ำที่มาใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส. จำนวน 100 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่พบ หรือเท่าที่จะหาได้จนครบจำนวนที่ต้องการ โดยเทียบจากอัตราส่วนผู้ให้บริการรวมเฉลี่ย

4. ขอบเขตด้านตัวแปรต่างๆ (Variable) จำแนกตัวแปรดังนี้

- ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประกอบด้วย เพศ , อายุ , ระดับการศึกษา , อาชีพ , ระดับรายได้ต่อบุคคล , ความถี่ของการใช้บริการ , รูปแบบของการใช้บริการ , ช่วงเวลาในการใช้บริการ , ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาโดยรวม

- ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. 8 ด้าน ได้แก่

- ปัญหาด้านราคาค่าโดยสาร
- ปัญหาด้านอาคารสถานีและระบบต่างๆภายในสถานี
- ปัญหาด้านการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร
- ปัญหาด้านการส่งเสริมการขายและการให้ข้อมูลข่าวสาร
- ปัญหาด้านการบริการของพนักงาน
- ด้านระบบภายในขบวนรถไฟฟ้า
- ด้านการบริการรถ Shuttle Bus
- ด้านความปลอดภัย

5. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2547 - 31 ตุลาคม 2547 โดยทำการแจกแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมทุกช่วงเวลาของวัน เพื่อจะได้กลุ่มตัวอย่างที่มีการกระจายอยู่ทุกช่วงของเวลา

5. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ปัญหาในการให้บริการ หมายถึง ความแตกต่างของระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง

บริการ หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหนึ่งคือพนักงานของรถไฟฟ้าบีทีเอส. เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มาใช้บริการ (ลูกค้า) ให้ได้รับความพอใจตามที่ลูกค้าคาดหวัง

ผู้ให้บริการ หมายถึง ลูกค้าที่มาใช้บริการโดยชำระค่าบริการตามอัตราที่รถไฟฟ้าบีทีเอส. กำหนด

รถไฟฟ้าบีทีเอส หมายถึง รถไฟฟ้าของบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (มหาชน) ที่ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป

สถานีรถไฟฟ้า หมายถึง สถานีที่รถไฟฟ้าจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสาร โดยมีพนักงานและระบบต่างๆ ให้บริการภายในสถานี

ตั๋วโดยสาร หมายถึง หมายถึงบัตรที่ผู้ให้บริการต้องใช้สอดผ่านเข้า-ออกระบบ โดยผ่านประตูอัตโนมัติทุกครั้ง แบ่งตามการใช้งาน 4 ประเภท ดังนี้.-

- **ตั๋วเดินทางเที่ยวเดียว** เป็นตั๋วที่ซื้อจากเครื่องขายตั๋วอัตโนมัติในราคาปกติ ตามระยะทางเพียง 1 เที่ยวการเดินทางและต้องใช้ภายในวันที่ซื้อเท่านั้น

- **ตั๋วแบบ 1 วัน** เป็นตั๋วที่ขายโดยพนักงานที่สถานี มีราคา 100 บาท สามารถใช้เดินทางตลอดวัน โดยไม่จำกัดจำนวนเที่ยวการเดินทาง และต้องใช้ภายในวันที่ซื้อเท่านั้น

- **ตั๋วเดือน** เป็นตั๋วโดยสารที่สามารถใช้เดินทางได้ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ซื้อ โดยมีส่วนลดให้ตามลักษณะของตั๋ว แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ตั๋วเดือนสำหรับประชาชนทั่วไป มี 3 แบบ คือแบบ 10 เที่ยว , 20 เที่ยว และ 30 เที่ยว

ตั๋วเดือนสำหรับนักเรียน-นักศึกษา (อายุไม่เกิน 23 ปี) มี 4 แบบ คือ แบบ 10 เที่ยว , 20 เที่ยว , 30 เที่ยว และ 40 เที่ยว

เครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ หมายถึง เครื่องจำหน่ายตั๋วเดินทางเที่ยวเดียวระบบอัตโนมัติ โดยผู้ให้บริการต้องใช้เหรียญ 5 บาท หรือ 10 บาท หยอดซื้อและเลือกสถานีปลายทางด้วยตนเอง โดยเครื่องจะคิดราคาตามอัตราที่ระยะทางจริง ไม่มีส่วนลด

ประตูอัตโนมัติ หมายถึง ระบบประตูที่ปิด-เปิด เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้า-ออกจากระบบภายในสถานี โดยต้องใช้บัตรโดยสารสอดเพื่อให้เครื่องอัตโนมัติที่อยู่ในประตูอ่านข้อมูลก่อนเข้า – ออก

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 6.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.
- 6.2 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในด้านต่างๆของการบริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.
- 6.3 เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้แก้ปัญหาและวางแผนการตลาด ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคต
- 6.4 เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาสำหรับผู้สนใจต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของบทนี้ จะเป็นการรวบรวม ประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้อธิบายตัวแปร นิยามปฏิบัติการและการ กำหนดสมมติฐาน โดยจะได้กล่าวถึงในรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิด

- 1.1 แนวคิดด้านความพึงพอใจ
- 1.2 แนวคิดด้านทัศนคติ
- 1.3 แนวคิดด้านการขนส่ง
- 1.4 แนวคิดด้านกิจการสาธารณสุข
- 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1.1 แนวคิดด้านความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 45) กล่าวว่า iva าระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิด จากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวัง ของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์ จาก คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จะต้องพยายามสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจาก การผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่าย ต่างๆโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการ แข่งขัน (Competitive Differentiation) ดังนั้น จะต้องสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มที่มอบให้กับลูกค้าให้ สูงกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) หรือราคาสินค้า (Price) ทั้งนี้ยึดหลักว่า คุณค่า (Value) ที่ส่งมอบ แก่ลูกค้าต้องมากกว่าราคาสินค้า

1.2 แนวคิดด้านทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) เป็นการประเมินความพอใจและความไม่พอใจของบุคคล ความรู้สึกและแนวโน้มของการปฏิบัติที่มีต่อสิ่งของหรือความคิด หรือการตอบสนองของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่พอใจหรือไม่พอใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541: 164)

ทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่แสดงถึงการรู้จักและความรู้ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงความตั้งใจในการกระทำ และความคาดหวังของพฤติกรรม ตลอดจนการสะท้อนแนวโน้มของการปฏิบัติ

กล่าวโดยสรุปแล้วทัศนคติดังนี้มีลักษณะดังนี้

1. เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
2. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลสมัย
3. เป็นสิ่งซ่อนเร้นอยู่ภายในบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นทางกายหรือวาจา
4. มีคุณลักษณะในการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมบุคคล หรือความรู้สึกต่อวัตถุในทางบวก ทางลบ หรือความรู้สึกกลางๆต่อวัตถุ

การวัดทัศนคติ

นพมาศ ชีรเวทิน (2534: 131-132) ได้ระบุว่า การวัดทัศนคติเป็นเรื่องที่ยากมากเพราะเป็นการวัดสิ่งที่วัดไม่ได้แต่ก็มีนักวิชาการได้พยายามหาวิธีวัดขึ้นมาโดยการสร้างเครื่องวัดที่เรียกว่า มาตรวัด (Scale) เป็นวิธีที่สร้างเครื่องมือโดยใช้ประเด็นต่างๆ ของแต่ละเรื่องที่จะวัดมา

ชั่ง น้ำหนัก และให้คะแนนว่าข้อไหนควรจะมีความหนักน้อยกว่ากันอย่างไร เมื่อสร้างวิธีวัดเสร็จแล้วก็ตรวจสอบพิจารณาความเชื่อถือได้ (validity) แล้วก็ใช้วัดทัศนคตินั้นกับกลุ่มที่ต้องการศึกษา

ทัศนคติในเรื่องนั้นๆ ของบุคคลแต่ละบุคคล ผลที่ได้จะเป็นอย่างไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคะแนนที่ได้รับ นอกจากนี้การวัดทัศนคติสามารถวัดได้โดยวิธีการส่งแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การทดสอบ และการสังเกตพฤติกรรม

การศึกษาหรือการวัดทัศนคติในอดีต จะมุ่งเน้นที่เรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น และใช้มาตรวัดเข้ามาวัด ซึ่งมาตรวัดที่เก่าแก่ที่สุด คือมาตรวัดของ เทอร์สโตน (Thurstone) และ เชฟ (Chave) ที่มีการสร้างประเด็นออกมาเป็นข้อๆ และให้คะแนนโดยการให้กรรมการตัดสินมาตรวัดนี้ให้เป็นประโยชน์การวัดทัศนคติในแง่ของความรู้สึกเท่านั้น จึงไม่ได้รับความนิยมและนำมาใช้ในปัจจุบัน

นอกจากนี้ก็มีมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert) เป็นมาตรวัดที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายในปัจจุบันวิธีนี้ไม่ใช่หาข้อคิดเห็นหรือการตัดสินของกรรมการ แต่จะมีการรวบรวมประเด็นต่างๆที่แสดงว่ามีท่าทีบวก หรือทางลบต่อสิ่งที่ต้องการวัด ผู้ที่ถูกศึกษาจะบอกว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับประเด็นนั้นๆ การให้คะแนนก็ให้โดยการรวมคะแนนทั้งหมดของการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

1.3 แนวคิดด้านการขนส่ง

ตามสารานุกรมไทย ให้ความหมายของการขนส่งว่า

การขนส่ง หมายถึงการเคลื่อนที่ของมนุษย์ สัตว์ สิ่งของ จากที่แห่งหนึ่ง ไปยังอีกแห่งหนึ่งตามความประสงค์ของมนุษย์

ตามพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ.2497 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายการขนส่งว่า การขนส่ง หมายถึง การลำเลียงหรือเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสิ่งของด้วยเครื่องมือ อุปกรณ์การขนส่ง ซึ่งอุปกรณ์การขนส่งนี้ หมายถึงยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งรวมทั้งเครื่องทุ่นแรงด้วย

ปรีดา สิทธิวัฒนา และประเสริฐ สุกณะพัฒน์ (2528: 46) กล่าวว่า การขนส่งหมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้า ทรัพย์สินหรือผู้โดยสาร จากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง เพื่อเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การขนส่งนั้นยังหมายรวมไปถึงการจัดยานพาหนะ เครื่องอุปกรณ์ และขบวนการทุกอย่างที่ช่วยให้ธุรกิจ

ธีระเดช รุ่งมงคล (2534:1-6) กล่าวว่า การขนส่ง หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์หรือสิ่งของต่างๆ ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนส่ง จากที่แห่งหนึ่งไปยังที่อีกแห่งหนึ่ง ตามวัตถุประสงค์ในด้านการสังคม ที่อยู่อาศัย การประกอบอาชีพ การเมือง การปกครอง การศึกษาหาความรู้ การท่องเที่ยว การพักผ่อนหย่อนใจและอื่นๆ เพื่อให้เกิดอรรถประโยชน์ตามต้องการ

จากความหมายของการขนส่งข้างต้น สามารถที่จะนำมาสรุปความหมายของการขนส่งคือ การเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของ จากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่งตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้านความรวดเร็ว ความประหยัด ความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการใช้บริการการขนส่ง

1.4 แนวคิดด้านกิจการสาธารณูปโภค

ธีรเดช รุ่งมงคล (2534:12-35) กล่าวว่า การขนส่งถือได้ว่าเป็นกิจการสาธารณูปโภคที่สำคัญประเภทหนึ่งซึ่งหมายความถึงกิจการที่มีหน้าที่ในการผลิตสินค้าหรือบริการ ในส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตและการดำรงชีพของประชาชนส่วนใหญ่ เช่น กิจการด้านการประปา ไฟฟ้า โทรศัพท โทรคมนาคม รวมทั้งกิจการด้านขนส่งด้วย ซึ่งจะมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. มีหน้าที่ผลิตสินค้าและบริการให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. มีผลต่อชีวิตและความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของประชาชนส่วนใหญ่
3. มีผลต่อเศรษฐกิจส่วนรวมของประเทศ

ในการที่รัฐเข้ามาควบคุมกิจการสาธารณูปโภค รัฐจำเป็นต้องให้ความคุ้มครองดูแลช่วยเหลือให้กิจการสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี และมีประสิทธิภาพ โดยจะใช้วิธีกำหนดสัมปทาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่างๆ เช่น ช่วยป้องกันการแข่งขันอย่างรุนแรงหรือเกินขอบเขต ช่วยป้องกันการหากำไรเกินควร ทำให้เกิดการประหยัดในการผลิต ช่วยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีจำนวนจำกัด และลดการใช้อย่างฟุ่มเฟือย รัฐเป็นผู้มอบสัมปทานให้แก่เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ(รัฐวิสาหกิจ) เป็นผู้ดำเนินงาน โดยมีรัฐเป็นผู้ควบคุมดูแลและเป็นผู้ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายต่อไป

กิจการสาธารณูปโภคโดยส่วนใหญ่จะมีลักษณะของการผูกขาดหรือกึ่งผูกขาด และดำเนินงานตามสัมปทานที่ได้รับมอบหมายมาจากรัฐ โดยจะมีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายข้อบังคับต่างๆตามที่รัฐกำหนดไว้ ซึ่งสิทธิแลหน้าที่ของผู้ได้รับสัมปทานดังนี้

ผู้ที่ได้รับสัมปทานให้ดำเนินกิจการสาธารณูปโภค มีสิทธิที่สำคัญคือ

1. ได้รับความคุ้มครองจากรัฐ รวมทั้งการช่วยเหลือและอุดหนุนในบางกรณี
2. ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนในอัตราที่เหมาะสม โดยอยู่ในรูปของค่าบริการ
3. ได้รับสิทธิที่จะดำเนินการภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆตามที่รัฐกำหนดไว้

เต็มที่

ผู้ที่ได้รับสัมปทานให้ประกอบกิจการสาธารณูปโภค มีหน้าที่ที่สำคัญดังนี้ คือ

1. มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ
2. มีหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ
3. มีหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยจะหยุดบริการไม่ได้

ดังนั้น การพัฒนาการขนส่ง จึงมุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่ง มีคุณภาพ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งตามหลักของการขนส่งแล้วถือว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ความรวดเร็ว
2. ความประหยัด
3. ความปลอดภัย
4. ความสะดวกสบาย
5. ความแน่นอน เชื่อถือได้ และตรงเวลา

1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

John D. Millet (อ้างใน ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล , 2540 : 44) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equality Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีเลทเห็นว่า "ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ"

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ส่วนที่ 2 ทฤษฎี

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายอย่าง ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมกล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง (Wolman, 1973:478)

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา (Chaplin, 1968:437) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

ความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานทีนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเมื่อเขาได้รับการสนองตามความต้องการ (เกรียงศักดิ์ เยียวยาสัตว์,2539:11)

ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก ด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือลบ หรือ ไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น (จุมพล สัตยาภรณ์, 2542:9)

ความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการของบุคคล องค์การ เป็นเป้าหมาย แต่แรงจูงใจนั้นมีจุดหมาย อย่างไรก็ตาม ทั้งสองเรื่องไม่สามารถแยกออกจากกันได้ชัดเจนด้วยเหตุผล 2 ประการคือ

ประการที่ 1. ความพึงพอใจเป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบและเราถือว่าคนเราพยายามเข้าใจสิ่งที่ตนพอใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ตนไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในการจูงใจให้มาใช้บริการ

ประการที่ 2. ทฤษฎีการจูงใจทั้งหลายอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า แต่ละคนจะถูกจูงใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพึงพอใจอันก่อให้เกิดผลที่ว่า ทฤษฎีการจูงใจนั้น อย่างน้อยต้องพิจารณาในเรื่องความพึงพอใจควบคู่กันไปด้วย

Tiffin and McCormick (อ้างใน ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wallestin (อ้างใน ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Shelly (อ้างใน ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538 : 9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกในทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยระบบจะเกิดขึ้นเมื่อระบบมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory)

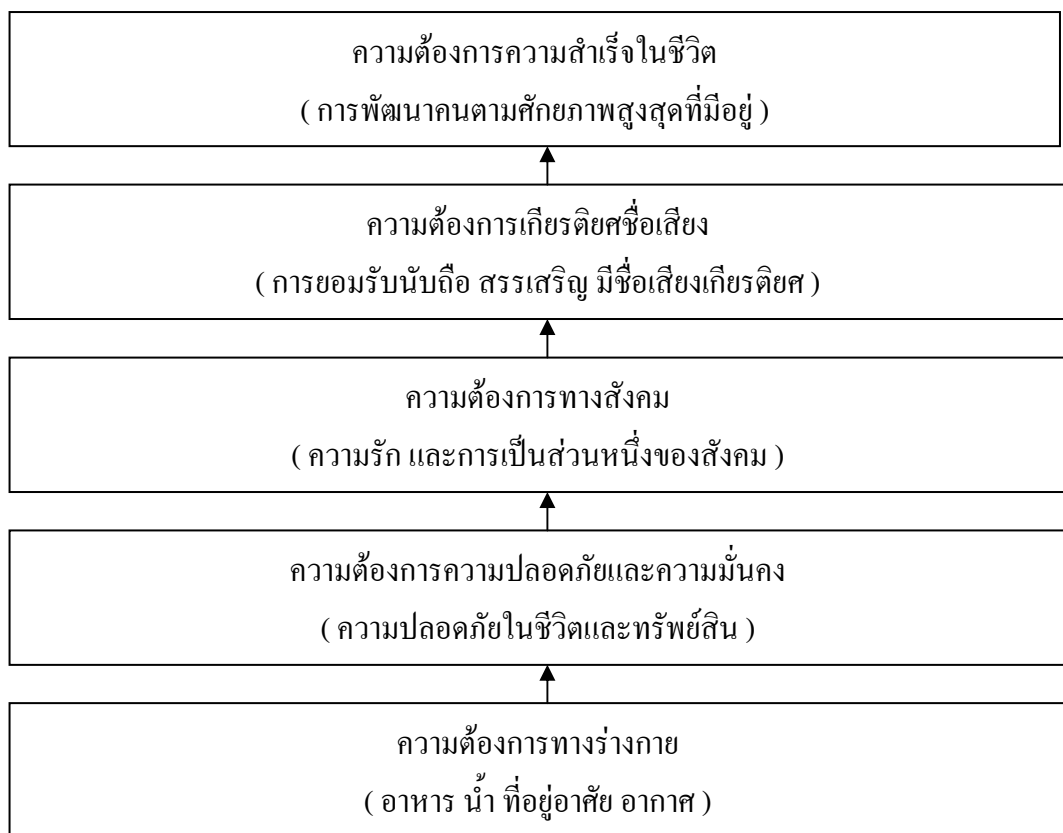
อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้ศึกษาค้นคว้าถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ โดยทฤษฎีของมาสโลว์ มีสมมติฐานดังนี้ (ราณี อิศัยกุล 2543: 246)

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาไม่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นหรือจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน
3. ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่หมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นได้

4. ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับตามความต้องการตั้งแต่ระดับต่ำสุด คือ ความต้องการพื้นฐานสูงขึ้นไปจนระดับสูงสุด

ลำดับความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วยความต้องการ 5 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค
 2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and Security) เป็นความต้องการที่จะให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในชีวิต หน้าที่การงาน สถานะทางสังคม
 3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการทางสังคม หรือความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
 4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ ได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีชื่อเสียงเกียรติยศโดยสร้างผลงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง
 5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ใช้ศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิดหรือเป็นดังที่คาดหวัง
- ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) 5 ขั้น มีดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

2.3 ทฤษฎีลูกค้าสัมพันธ์

เนื่องจากความสำคัญของสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่มีต่อยอดขายมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมาก การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเก่าเอาไว้ง่ายกว่าการเสาะหาลูกค้าใหม่หลายเท่า เพราะลูกค้าเก่าคือผู้ที่ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของเราแล้ว การพัฒนาทางด้านลูกค้าสัมพันธ์ จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการขายในระยะยาว การที่จะสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยเจตนารมย์อันแน่วแน่ สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ขายสินค้าหรือบริการ และลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่า ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการนั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายตั้งแต่ผู้ประกอบการหรือพนักงานของบริษัท ร้านค้า หรือองค์กรทางการขาย ต่างจะต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งแนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์มีดังต่อไปนี้.-

1. ผู้ประกอบการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และขณะเดียวกันก็จะต้องกระทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ขายหรือผู้บริการเช่นกัน การจะพูดอะไร ทำอะไร จะต้องทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบขึ้นกับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ที่สำคัญที่สุด พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดี ขึ้นในตัวลูกค้าหรือผู้มารับบริการว่า บริษัทหรือองค์กรที่ลูกค้ามาทำธุรกิจนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุด ให้บริการที่ดี ที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด
2. พนักงานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจต่างๆ จะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย คุณมีสง่าราศี ในทางปฏิบัติหรือในความเป็นจริงพนักงานที่ต้องพบลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจำเป็นที่จะต้องแต่งตัวให้เรียบร้อยดูสะอาดมากกว่าพนักงานในส่วนที่ไม่ต้องติดต่อกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
3. ในการติดต่อหรือให้บริการลูกค้านั้น เจ้าหน้าที่หรือพนักงานควรจะให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการทราบว่าตนเองต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด มีพนักงานคนอื่นหรือไม่ที่ลูกค้าต้องพบหรือติดต่อกับ ใน การติดต่อหรือให้บริการนั้นจะต้องสร้างความรู้สึกที่ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
4. เมื่อมีลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้ามาติดต่อธุรกิจหรือรับบริการ พนักงานของผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ลูกค้านั้นๆ แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจจะกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูด หรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของสินค้าหรือบริการกับลูกค้าประจำ แต่จะต้องพูดถึงหรือกล่าวถึงความสำคัญของตัวลูกค้าประจำที่มีต่อบริษัทหรือธุรกิจที่ประกอบอยู่

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่สามารถกระทำได้ การให้อะไรนอกเหนือจากสินค้าหรือบริการที่ต้องได้รับตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับบริษัทที่ประกอบบริการ

7. ถ้าเกิดการล่าช้าในการส่งสินค้า หรือการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่มีได้คาดหมายนับว่าเป็นความสูญเสียในทางธุรกิจอย่างมาก ซึ่งในสถานการณ์เช่นนั้น ความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือทำให้ลดน้อยลง แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัทก็คือ การขออภัยและรับผิดชอบลูกค้า และอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุให้ลูกค้าได้ทราบ แต่ต้องไม่ลืมว่าทางบริษัทหรือผู้ประกอบการจำเป็นต้องป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกในอนาคต

8. ในยามที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด พนักงานหรือผู้ใช้บริการจะต้องให้ความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีกริยาวีรหรือล่าช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถามข้อข้องใจ การไม่รับแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียทางธุรกิจอันเนื่องมาจากการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

10. ในยามที่ไม่สามารถให้สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการได้ อันเนื่องมาจากเหตุต่าง ๆ เช่น สินค้าหมด พนักงานของบริษัทผู้ประกอบจะต้องให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้ได้รับสินค้าหรือบริการจากที่อื่น ลูกค้าที่ได้รับความช่วยเหลืออาจกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่อไปในอนาคต การไม่ให้การช่วยเหลือจึงเป็นการสูญเสียลูกค้าไปจำนวนหนึ่ง

กรอบแนวคิดทฤษฎีกล่าวมานี้ เป็นกรอบแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับผู้ขายหรือผู้ใช้บริการ ว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ แนวความคิดที่พัฒนามาตั้งแต่ทศวรรษ 1960 และประมาณ 35 ปี ที่ผ่านมานี้ แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายผู้รับบริการกับฝ่ายผู้ใช้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 13 ข้อ ดังนี้ (อ้างใน นิคม สอาดเอี่ยม, 2539:25-31)

1. รักษาความมั่นใจสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการในการประกอบธุรกิจใดๆก็ตาม มักจะต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่นบริการซ่อมหลังการขาย หรือบางครั้งเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าผู้รับบริการมีปัญหาใดก็ตาม องค์การหรือ

ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการ เมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตาม หรืออย่างไรก็ตาม องค์การนั้นจะต้องทำตามการนัดหมาย หรือข้อตกลงนั้นโดยไม่บิดพลิ้ว และควรให้บริการอย่างรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อมโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือความสิ้นเปลืองต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือว่าเป็นกฎข้อสำคัญข้อแรกที่ทำให้บริการจะต้องถือเป็นกฎเกณฑ์ให้บริการแก่ลูกค้า

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์ซึ่งถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของบริษัท ได้มีการวิจัยพบว่าเวลา 5 วินาทีเป็นการที่ผู้โทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนการรอกอยได้ดีที่สุด การปล่อยให้ลูกค้าที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอกอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อบริษัทและบริการนั้น ๆ หรือลูกค้าอาจเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น

3. ตอบรับในเรื่องที่ได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจไม่จำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการ หรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อองค์การ ควรจะได้รับการตอบรับทันที การตอบอาจจะตอบในรูปจดหมาย โทรศัพท์ หรือบุคคลก็ได้ แต่ทั้งหมดควรจะได้แล้วเสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีกำหนดที่แน่นอนว่าจะทำให้แล้วเสร็จเมื่อใดในการตอบเอกสารต่างๆเหล่านี้ เจ้าของหรือบุคคลที่อ้างถึงในจดหมายหรือเอกสารนั้นควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นต์ แสดงว่าได้ตอบมิใช่ให้ผู้อื่นทำการตอบแทน

4. ไม่ควรให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรอนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรอกอยเป็นเวลานาน ก่อนที่จะมีผู้มาให้บริการเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ หลักความจริงข้อหนึ่งที่ต้องยึดถือ คือ "เวลาเป็นเงินเป็นทอง" ดังนั้นการปล่อยให้ลูกค้ารอกอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจของลูกค้า ลูกค้าก็จะมีความรู้สึกว่าบริการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการสามารถให้บริการโดยรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ การจัดระบบนัดหมายให้ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาการรอกอยแต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ลูกค้าต้องมารอกอยและมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. พนักงานทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้ง พนักงานจะต้องทำแบบให้เกียรติแก่ลูกค้า แสดงกิจกรรมายาทเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตน มีความเป็นมิตรกับลูกค้าและต้องแสดงความสนใจในตัวลูกค้า มีผู้วิจัยพบว่ามีลูกค้าอยู่ประมาณ 1 % ที่แสดงกิจกรรมายาทไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าวต่อพนักงานหรือผู้ให้บริการ ซึ่งจำนวนนี้จะถือว่า

เล็กน้อยเมื่อเทียบกับลูกค้าอีก 99 เปอร์เซ็นต์ ที่สุภาพเรียบร้อย นอบน้อม แต่ในกฎหรือแนวทางของการสร้างลูกค้าสัมพันธ์ที่คืนลูกค้าจำนวน 1 เปอร์เซ็นต์ ก็ควรจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และต้องไม่แสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของพนักงานผู้ขาย หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า คำพูดที่อ่อนหวานหรือราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ลูกค้าที่อาจผ่านสายตาที่มองดูลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ และคำพูดขอบคุณที่ให้แก่ลูกค้า สิ่งเหล่านี้เป็นเพียงสิ่งเล็กน้อยที่ผู้ให้บริการจะสามารถให้แก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการได้ แต่เมื่อให้ไปพบว่า มีมันต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกร่องเกิดขึ้น รีบไปหาลูกค้าหรือผู้ให้บริการก่อนที่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้ให้บริการจะมาหา ความผิดพลาดหรือบกร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น บริษัทได้ให้สัญญาแก่ลูกค้าว่าจะส่งมอบของให้ภายในเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือสัญญาว่าจะซ่อมสินค้าที่ซื้อไปให้เสร็จภายในเวลาที่นัดหมาย แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัย เช่น พนักงานซ่อมหรือพนักงานส่งของ ไม่มาทำงาน อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์เช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบและแจ้งให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการทราบ ก่อนที่เขาจะมาพบหรือทราบว่าท่านไม่สามารถทำตามที่เขาคาดหวังไว้ การกระทำเช่นนี้จะทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เลวลง และผู้ขายและผู้ให้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ ในปัจจุบันนี้ระบบการสื่อสารได้พัฒนาไปมากการติดต่อกับลูกค้าหรือผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่กระทำได้ง่ายโดยโทรศัพท์หรือไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หรือแม้กระทั่งโดยทางรถยนต์จึงไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่แจ้งให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการทราบล่วงหน้า

7. การติดต่อบรรณการหรือเจรจาธุรกิจต่าง ๆ ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบริการจะต้องดำเนินอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์ต่อกันอย่างเปิดเผย ตัวอย่างในเรื่องนี้ได้แก่การที่จะให้ลูกค้าทราบว่า มีบริการซ่อมหรือรับประกันอะไรบ้าง หลังจากการขาย และจะต้องบอกด้วยว่าบริการนั้นมีข้อยกเว้นอะไรบ้าง มิใช่มุ่งพูดแต่ด้านดีเพียงเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ

8. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึงว่าระบบการให้บริการต่างๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา

9. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายถึงว่าไม่ควรให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้าคนเดียวกัน หรือผู้รับบริการรายเดียวกัน

10. พนักงานทุกคนในที่ทำงานจะต้องเป็นผู้รู้ คือรู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับตัวสินค้าบริการหลังการขายและอื่นๆ Freemantle กล่าวว่าพนักงานทุกคนต้องรู้เรื่องต่อไปนี้

- รู้เรื่องเกี่ยวกับสินค้าที่ตนขาย (Know the Product)

- รู้เรื่องเกี่ยวกับบริการที่ให้ (Know the Service)
- รู้ข้อมูลหรือรู้จักองค์กรที่ตนทำงานอยู่ (Know the Organization)
- รู้ว่าจะต้องทำงานอะไรบ้างให้สำเร็จลุล่วง (Know How To Get Thing Done)
- รู้จักวิธีการแก้ไขปัญหา (Know How To Get Problems Resolved)
- รู้จักชื่อของลูกค้าประจำ (Know Regular Customers By Their Name)

พนักงานที่ต้องปฏิบัติงาน หรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจหรือตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยไม่ต้องเกรงกลัวฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลัดความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่าคุณไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ ขอให้ไปถามผู้อื่นหรือผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ติดต่อกับลูกค้าจะต้องมีการเอาใจใส่ว่าคุณลูกค้าที่ติดต่อกับคนได้รับบริการ หรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้ว่าบางครั้งตนจะไม่ใช่ผู้บริหารหรือผู้ตอบโดยตรงก็ตาม

11. ในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งข้อนี้พบว่าในปัจจุบันมีผู้เห็นความสำคัญและมีการนำไปใช้กันมากเพื่อสร้างทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า
12. อย่างมองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็กๆน้อย ๆ การมองข้ามสิ่งเล็กๆน้อย ๆ แม้ว่าส่วนสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ก็อาจทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความรู้สึกแปลกแยกหรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการได้เช่นกัน
13. พยายามจัดสำนักงานและทุกอย่างในสำนักงานให้มีความสง่า การแต่งกายของพนักงานก็อาจจะต้องให้ดูเรียบร้อย สวยงาม มีสง่า แต่มีใช้แต่งตัวเหมือนกับประกวดแฟชั่น หรือสวยแบบดารา หรือนักแสดง กล่าวคือต้องมีความเหมาะสม หลักการข้อนี้เป็นเรื่องทางจิตวิทยา พื้นฐานที่ว่าผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่าสำนักงานนั้นไม่สวยงาม ก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาว่าบริการที่ให้นั้นคงจะมีคุณภาพไม่ดี ในทำนองเดียวกันถ้าเห็นพนักงานไม่สง่าก็จะนึกคิดไปเองว่าพนักงานผู้นั้นไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดี หรือมีคุณสมบัติด้อยอันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ด้อย เป็นต้น ในทางธุรกิจนั้นจะถือว่าตัวอาคารสำนักงานและการตกแต่งภายในอาคารสำนักงานให้ดูสง่าและสวยงามเป็นสิ่งจำเป็น

2.4 ทฤษฎีการบริการ

ความหมายของการให้บริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติงานของบุคคลเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่บุคคลอื่น

กุลชน ชนาพงศธร (2528 : 12) กล่าวถึง หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับจากการบริการ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติงานสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งนี้ ไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการจนเกินไป

บริการมีลักษณะเฉพาะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดสินค้า ดังนี้ (มนัสวี ชาติาสีห์ อารยา เจริญกุล และผจญ เฉลิมสาร 2545 : 4-5)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกที่จะมีการซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าความต้องการมีไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา

2.5 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory)

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้คือ ความคิดที่ว่าทุกคนเรามีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากผลการกระทำที่เขาได้ทำขึ้นมา ยิ่งไปกว่านั้นคนทุกๆคนต่างมีความชอบในผลลัพธ์ชนิดต่างๆแตกต่างกันด้วย ซึ่งหมายถึงว่ามนุษย์เราได้รับการพิจารณาว่ามีความคิดมีการหาเหตุผล

และมีการคาดการณ์เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆในอนาคตและผลที่ตามมาจากสิ่งต่างๆ กล่าวคือ บุคคลเหล่านี้ก็อาจเลือกวิธีดำเนินการเพียงอย่างเดียวที่เขาคิดว่าดีที่สุดจากทางเลือกหรือจากวิธีดำเนินการต่างๆที่มีอยู่ (พนม เมืองแมน 2529:29)

ส่วนที่ 3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งมวลชนและผลกระทบต่างๆ ได้มีนักวิชาการหลายท่านทำการศึกษาไว้ ดังนี้

3.1 จรรยา ลีลาม โนธรรม (2537: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากการมีระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การใช้ที่ดินบริเวณสถานีรถไฟฟ้าจะมีการเปลี่ยนแปลงเป็นพื้นที่เพื่อการพาณิชย์ พื้นที่บริเวณปลายเส้นทางรถไฟฟ้าในชานเมืองจะพัฒนาเป็นศูนย์เมืองใหม่ และพื้นที่ชานเมืองส่วนอื่น ๆ จะพัฒนาเป็นที่อยู่อาศัย ความต้องการในการเดินทางโดยรถไฟฟ้ามีแนวโน้มที่จะมากกว่าปริมาณพยากรณ์ โดยบริษัทที่ปรึกษาโครงการระบุว่าระดับการบริการจะไม่มีเปลี่ยนแปลงไปจากที่วางแผนไว้เมื่อเปิดให้บริการ ระบบสนับสนุน/ระบบป้อนจะเกิดขึ้นจากรถประจำทางโดยการปรับเส้นทางให้สั้นลง และเหมาะสมกับเส้นทางรถไฟฟ้า การใช้ตัวร่วมกันจะเกิดขึ้นระหว่างโครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร และโครงการรถไฟฟ้ามหานคร ความต้องการสาธารณูปโภคโดยโครงข่ายฯ จะมีปริมาณน้อยเมื่อเทียบกับความต้องการเดิมที่มีอยู่ ความต้องการทรัพยากรบุคคลโดยโครงข่ายฯ ประมาณ 9,400 คน การเวนคืนที่ดินประมาณ 1,000 ไร่ สภาพแวดล้อม (มลภาวะทางเสียง และมลพิษ) จะมีความรุนแรงมากขึ้นในพื้นที่บริเวณสองข้างทางโครงข่ายฯ

3.2 อนุชา เพียรชนะ (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านเสียงและสั่นสะเทือนจากโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส ผลจากการประเมินผลกระทบมีดังนี้คือ ระดับความดังของเสียงก่อนการก่อสร้างค่อนข้างสูงและเกินมาตรฐาน เนื่องจากในระหว่างการก่อสร้างมีการใช้เครื่องจักรอย่างน้อย 3 ชนิด ซึ่งแต่ละชนิดมีระดับความดังของเสียงสูงมาก แต่เนื่องจากกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากคลื่นสั่นสะเทือนเนื่องจากการจราจร (ก่อนการก่อสร้างโครงการฯ) และจากรถไฟฟ้าความเร็วพิเศษ (เมื่อโครงการฯเปิดดำเนินการ) พบว่าความเร็วสูงสุดของอนุภาคดินและสิ่งก่อสร้างมีค่าต่ำกว่า 5.00mm/s สามารถสรุปได้ว่าความสั่นสะเทือนที่เกิดขึ้นไม่สามารถทำให้เกิดอันตรายต่ออาคารและโครงสร้างของอาคาร และไม่ก่อให้เกิดความรำคาญแก่ประชาชนที่อาศัยในบริเวณข้างเคียง เมื่อพิจารณาความสั่นสะเทือนจากแผ่นดินไหว พบว่าโครงการฯอาจ

ได้รับผลกระทบจากแผ่นดินไหวในกรณีที่ศูนย์กลางของแผ่นดินไหวอยู่ใกล้กับโครงการฯ มาก และมีขนาดของแผ่นดินไหวสูง

3.3 กฤษฎ อินทร โทเศศ (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาลักษณะและความสามารถในการให้บริการของโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยที่ทำให้โครงการดำเนินงานล่าช้ากว่าที่คาดการณ์ไว้ และศึกษาแนวทางแก้ไขของรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่า 1) โครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแต่ละโครงการมีโครงการย่อยที่ไม่ครอบคลุมทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2) ความล่าช้าในแต่ละโครงการเกิดจากการชะลอการทดสอบก่อสร้าง การหาเอกชนเข้ารับสัมปทาน ความขัดแย้งเกี่ยวกับสถานที่ก่อสร้างโรงจอดและซ่อมบำรุง 3) การพยายามแก้ไขแผนของรัฐบาลโดยการจัดทำแผนแม่บทระบบขนส่งมวลชนให้ครอบคลุมพื้นที่ของกรุงเทพมหานครและพิจารณาให้มีหน่วยงานรับผิดชอบระบบขนส่งมวลชนโดยตรง

3.4 อรวรรณ ม่วงไหม (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงการขยายตัวของกรุงเทพมหานครกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) กรุงเทพมหานครมีการขยายตัวจากจำนวนประชากรและการใช้ประโยชน์ของที่ดินอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ผลการขยายตัวของเมืองก่อให้เกิดปัญหาที่สำคัญในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมตามมา ซึ่งปัญหาการจราจรเป็นปัญหาที่สำคัญและรุนแรงเพิ่มมากขึ้นและแนวทางแก้ไขปัญหานี้คือ ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน 2) ประชาชนมีความคิดเห็นยอมรับระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนและโครงการเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาจราจร 3) ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ได้แก่ ความต้องการใช้บริการ เพศ และการรับรู้ข่าวสาร

3.5 อนุรักษ์ ศรีแสง (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการชดเชยทรัพย์สินโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ทัศนคติของประชาชนต่อการชดเชยทรัพย์สินในโครงการขนส่งมวลชน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี 2) ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิฐานะ สิทธิและลักษณะการครอบครองทรัพย์สิน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจราจรและแนวทางแก้ไข ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของโครงการรถไฟฟ้าทั้ง 9 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อการชดเชยทรัพย์สินของโครงการรถไฟฟ้า

ขนส่งมวลชน 3) ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการชดเชยทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานของรัฐช่วยเหลือ เมื่อต้องถูกเวนคืนทรัพย์สินเพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากและเป็นภาระ โดยจ่ายค่าชดเชยทรัพย์สินล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ปี เพื่อนำเงินไปจัดซื้อที่อยู่ใหม่ และในด้านการกำหนดราคาค่าตอบแทนควรให้ผู้ถูกเวนคืนมีส่วนร่วมเป็นกรรมการพิจารณาราคาค่าตอบแทนด้วย สำหรับสถานประกอบธุรกิจ ควรกำหนดค่าทดแทนในความเสียหายของธุรกิจด้วย และค่าชดเชยต้องให้ใกล้เคียงกับราคาซื้อขายในช่วงระยะเวลาที่กำหนดที่ทำการเวนคืน ในด้านสิ่งปลูกสร้างควรคิดราคาให้เท่ากับการก่อสร้างใหม่และรัฐต้องช่วยเหลือผู้ถูกเวนคืนไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากกลุ่มแสวงหาผลประโยชน์ การจ่ายค่าตอบแทนควรจ่ายครั้งเดียวผ่านระบบธนาคาร

3.6 จินตนา มานิตย์โชติพิสิฐ (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยสำรวจปัจจัยที่นำไปสู่การโน้มน้าวใจในการมีพฤติกรรมใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส และเป็นการศึกษาเปรียบเทียบถึงความคาดหวัง, ความรู้ ทักษะคิดทั้งสองกลุ่ม ผู้ใช้บริการและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีลักษณะประชากรต่างกัน ด้านระดับการศึกษาและอาชีพ โดยพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มผู้ใช้บริการจะมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากกว่า และมีอาชีพนักศึกษา พนักงานกลุ่มเอกชน และอาชีพรับจ้างจะเป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการมากกว่า

2. กลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เปิดรับข่าวสารการโน้มน้าวใจเกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ แผ่นพับ วารสารบีทีเอส และการวิ่งสาธิตไม่ต่างกัน

3. กลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสต่างกัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการจะมีความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสมากกว่าผู้ไม่ได้ใช้

4. กลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีทัศนคติต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการจะมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสดีกว่าผู้ไม่ใช้บริการ

5. กลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความคาดหวังต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสไม่แตกต่างกัน โดยคาดหวังให้มีการเพิ่มเส้นทางมากขึ้น ขยายเส้นทางสู่ชานเมือง ลดอัตราค่าบริการลง เพิ่มความสะดวกในการขึ้นลงสถานี

6. ปัจจัยในการโน้มน้าวใจให้มีพฤติกรรมใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ความสะดวกรวดเร็ว จำนวนเวลาในการเดินทางได้แน่นอน ความสะดวก ปลอดภัย การได้รับแรงจูงใจจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์และจากบุคคลอื่น โดยเรื่องราคาค่าบริการเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการน้อยที่สุด

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.นี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลมาทำการศึกษาและวิเคราะห์โดยมีขั้นตอนของวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้.-

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการเลือกตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

จากขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น มีรายละเอียดดังนี้.-

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. โดยเฉลี่ยต่อวัน ทั้ง 23 สถานี

1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้จากการคำนวณจากสูตรของ Yamane ในการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% โดยค่าที่ประมาณจะยอมให้คลาดเคลื่อนไม่เกิน 10% สำหรับจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. เฉลี่ยแต่ละวันในเดือนตุลาคม 2547 วันละ 359,000 คน สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้.- สูตร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ขนาดของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับระดับนัยสำคัญ ในที่นี้คือร้อยละ 10

การคำนวณจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยตามวิธี Yamane ได้ดังนี้ N = 359,000 , e = 0.10

แทนค่าตามสูตร $n = \frac{359,000}{1+(359,000)(0.10)^2} = 99.97$ ปัดเป็น 100 ราย

2. วิธีเลือกตัวอย่าง (Sampling Method)

ในการสุ่มตัวอย่างแจกแบบสอบถามประชากรที่ต้องสุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 ราย โดยแยกตามสถานีรถไฟฟ้าต่างตามอัตราส่วนของผู้มาใช้บริการดังนี้.-

ตารางที่ 3.1 แสดงการเลือกตัวอย่างประชากรแต่ละสถานี

ลำดับ	ชื่อสถานี	จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน(คน)	จำนวนประชากรตัวอย่าง
1	หมอชิต	33,000	9
2	สะพานควาย	6,000	2
3	อารีย์	14,000	4
4	สนามเป้า	4,500	1
5	อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	30,000	9
6	พญาไท	7,500	2
7	ราชเทวี	7,000	2
8	สยาม	33,000	9
9	ชิดลม	19,000	5
10	เพลินจิต	12,000	3
11	นานา	10,000	3
12	อโศก	19,000	5
13	พร้อมพงษ์	16,500	5
14	ทองหล่อ	8,500	2
15	เอกมัย	8,000	2
16	พระโขนง	8,000	2
17	อ่อนนุช	34,000	10
18	สนามกีฬาแห่งชาติ	15,000	4
19	ราชดำริ	1,500	1
20	ศาลาแดง	25,000	7
21	ช่องนนทรี	16,000	4
22	สุรศักดิ์	14,000	4
23	สะพานตากสิน	17,500	5
	รวม	359,000	100

3. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย จะใช้แบบสอบถาม (Questionnair) โดยจะวางแผนคำถามตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคือ-

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนตัวและลักษณะของการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการตามกรอบแนวคิดทางการวิจัยที่กำหนดไว้

ในส่วนของรูปแบบคำถามนั้นมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัด (Scale) แบบ Likert โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับคือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือนำเสนอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตรวจสอบเครื่องมือวัด

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบร่างของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง จากนั้นจึงทำการทดสอบโดยการทดลองเก็บข้อมูล แล้วหาข้อบกพร่องอีกครั้งเพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น สามารถวัดความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) รวมทั้งครอบคลุมตรงตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดทางการค้นคว้าวิจัย จากนั้นจึงดำเนินการเก็บข้อมูลจริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษานำเสนอผ่านไปยังฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการแผนกสถานี และผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามภายในสถานีรถไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น 100 ชุด โดยใช้วิธีการเก็บตามสะดวก

4.2 นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ทั้งหมด มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด เลือกเฉพาะชุดที่สมบูรณ์เพียงพอมาทำการลงรหัสข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

5.1 นำแบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบตัวต่อตัว แล้วนำแบบสอบถามชุดที่สมบูรณ์ที่ได้คัดเลือกแล้ว มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

5.2 นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, ระดับรายได้ต่อเดือน, ความถี่ของการใช้บริการ, รูปแบบของการใช้บริการ, ช่วงเวลาในการใช้บริการ และปัญหาในการใช้บริการโดยรวม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ และการแจกแจงความถี่ เพื่อใช้อธิบายปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในงานบริการตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยหาค่าทางสถิติพื้นฐาน คือหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Deviation)

สำหรับการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้-

$$\text{สูตรหาค่าเฉลี่ย} \quad \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทนค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับการหาค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายจากการให้คะแนนความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ

$$\text{จากสูตร} \quad \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

ค่าแต่ละชั้นจะมีความกว้าง 0.80

คะแนนตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึง เห็นด้วย
คะแนนตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึง ไม่แน่ใจ
คะแนนตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึง ไม่เห็นด้วย
คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สูตรการหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้-

$$S = \frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 X แทน คะแนนแต่ละกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ต่างๆในการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

N	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา
\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
S	แทน ค่าความแปรปรวน (Variance)
T	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบ ที (t – Distribution)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบ เอฟ (f – Distribution)
SS	แทน ผลบวกกำลังสอง หรือ Sum of Squares
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง หรือ Mean of Squares
Df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ หรือ Degree of Freedom
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยถึงปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้นำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ โดยแบ่งประเด็นพิจารณาเป็น 8 ประเด็นคือ

- 1.ราคาค่าโดยสาร
- 2.จำนวนสถานี / เส้นทางในการเดินทาง
- 3.ระบบการจำหน่ายตั๋ว
- 4.การส่งเสริมการขาย / ระบบการแจ้งข่าวสาร
- 5.การให้บริการของพนักงาน
- 6.ระบบภายในขบวนรถไฟฟ้า
- 7.การให้บริการรถ Shuttle Bus
- 8.ความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการมาใช้บริการ

1.ข้อมูลส่วนตัว

- | | | |
|---------|-------------------|------------------|
| 1. เพศ | 2. อายุ | 3. ระดับการศึกษา |
| 4.อาชีพ | 5. รายได้ต่อเดือน | |

2.ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการมาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| 6.ความถี่ของการใช้บริการ | 7. รูปแบบของการใช้บริการ |
| 8. ช่วงเวลาในการใช้บริการ | 9.ปัญหาในการใช้บริการโดยรวม |

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (เพศ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์
เพศ ชาย	43	43.0
หญิง	57	57.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 57 % แต่เพศชายมีเพียง 43 %

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (อายุ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์
อายุ 11-20	13	13.0
21-30	58	58.0
31-40	24	24.0
41-50	5	5.0
Total	100	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21 – 30 ปีมีมากถึง 58 % รองลงมาคืออายุ 31-40 ปีมีถึง 24% แต่อายุ 41 – 50 ปี มาใช้บริการน้อยที่สุดเพียง 5 %

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (ระดับการศึกษา)

	ตัวแปร	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	1	1.0
	มัธยมศึกษา	12	12.0
	ปวช.	3	3.0
	ปวส.	9	9.0
	ปริญญาตรี	68	68.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	7.0
	รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 68 % แต่ระดับประถมศึกษามาใช้บริการน้อยที่สุดเพียง 1 %

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (อาชีพ)

	ตัวแปร	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์
อาชีพ	รับราชการ	3	3.0
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4.0
	นักเรียน / นักศึกษา	18	18.0
	พนักงานบริษัทเอกชน	62	62.0
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	9	9.0
	รับจ้าง	4	4.0
	รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน 62 % รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา 18 % แต่อาชีพรับราชการมาใช้บริการน้อยที่สุดเพียง 3 %

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (รายได้ต่อเดือน)

	ตัวแปร	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	12	12.0
	5,000-10,000	37	37.0
	10,001-15,000	19	19.0
	15,001-20,000	9	9.0
	20,001-25,000	9	9.0
	มากกว่า 25,000	14	14.0
	รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000-10,000 บาทมากถึง 37 % รองลงมาคือระดับรายได้ 10,001-15,000 มี 19 % แต่ระดับรายได้ 15,001-20,000 และ 20,001-25,000 มาใช้บริการน้อยที่สุดเพียง 9 %

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (ความถี่ของการใช้บริการ)

	ตัวแปร	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์
ความถี่ของการใช้บริการ	น้อยกว่า 6 ครั้ง / เดือน	15	15.0
	7-12 ครั้ง / เดือน	20	20.0
	13- 18 ครั้ง / เดือน	16	16.0
	19 – 24 ครั้ง / เดือน	12	12.0
	25 – 30 ครั้ง / เดือน	9	9.0
	มากกว่า 30 ครั้ง / เดือน	28	28.0
	รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 30 ครั้ง / เดือนมากถึง 28 % และ รองลงมา 7 – 12 ครั้ง / เดือนมากถึง 20 % แต่ความถี่ 25 - 30 ครั้ง / เดือนมีมาใช้บริการน้อยที่สุดเพียง 9 %

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (รูปแบบของการใช้บริการ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์	
รูปแบบของการใช้บริการ	ใช้ตัวเดินทางเที่ยวเดียว	30	30.0
	ใช้ตัวแบบ 1 วัน	3	3.0
	ใช้ตัวเดือน	56	56.0
	ใช้ตัวเติมเงิน	10	10.0
	อื่นๆ	1	1.0
รวม	100	100.0	

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผู้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ตัวเดือน มากที่สุด มีจำนวน 56 % รองลงมาคือใช้ตัวเดินทางเที่ยวเดียวมถึง 30 % ส่วนตัวแบบ 1 วันมีมาใช้บริการน้อยที่สุดเพียง 3%

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (ช่วงเวลาในการใช้บริการ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์	
ช่วงเวลาในการใช้บริการ	วันจันทร์ – วันศุกร์	38	38.0
	วันเสาร์ – วันอาทิตย์ - วันหยุด	5	5.0
	ทุกวัน	16	16.0
	ไม่แน่นอน	41	41.0
รวม	100	100.0	

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าผู้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมาใช้บริการไม่แน่นอนและใช้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ มากที่สุด มีจำนวน 41 % และ 38 % ตามลำดับ ส่วนวันเสาร์ – วันอาทิตย์ – วันหยุดจะมีผู้บริการน้อยที่สุดคือมีเพียง 5 %

ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (ปัญหาในการใช้บริการโดยรวม)

ตัวแปร	จำนวน (รายการ)
ปัญหาในการใช้บริการโดยรวม	43
ราคาค่าโดยสาร	43
จำนวนสถานี	26
เส้นทางในการเดินรถ	32
ระบบการจำหน่ายตั๋ว	13
การส่งเสริมการขาย	15
ระบบการแจ้งข่าวสาร	15
การให้บริการของพนักงาน	15
ระบบภายในขบวนรถไฟฟ้า	15
การให้บริการรถ Shuttle Bus	20
อุปกรณ์/ระบบต่างๆภายในสถานี	2
ความปลอดภัย	9
อื่นๆ	2
รวม	207

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าผู้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นความสำคัญของปัญหาอัตราค่าโดยสาร – เส้นทางในการเดินรถที่ยังไม่ครอบคลุม – จำนวนสถานีที่ยังมีน้อยเกินไป - การบริการรถ Shuttle Bus ที่ยังมีเส้นทางบริการน้อย เป็นอันดับต้นๆ ส่วนปัญหาเรื่องอุปกรณ์และระบบต่างๆในสถานีมีปัญหาน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส โดยแบ่งประเด็นการพิจารณาเป็น 8 ประเด็น

- ด้านอัตราค่าโดยสาร
- ด้านสถานีและระบบต่างๆภายในสถานี
- ด้านการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร
- ด้านการส่งเสริมการขายและระบบการแจ้งข่าวสารข้อมูล
- ด้านการบริการของพนักงาน

- ด้านระบบต่างๆภายในขบวนรถไฟฟ้า
- ด้านรถบริการ Shuttle Bus
- ด้านความปลอดภัย

ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัญหาในงานบริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยแบ่งเป็น 8 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นพิจารณา	รวม		
	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความเห็น
<u>ด้านอัตราค่าโดยสาร</u>			
อัตราค่าโดยสารเที่ยวเดียวมีความเหมาะสม	3.29	0.94	ไม่แน่ใจ
อัตราค่าโดยสารตั๋วเดือนมีความเหมาะสม	3.6	0.74	เห็นด้วย
อัตราค่าโดยสารตั๋วเติมเงินมีความเหมาะสม	3.29	0.92	ไม่แน่ใจ
<u>ด้านอาคารที่ตั้งสถานีและระบบต่างๆภายในสถานี</u>			
จำนวนสถานีมีความเหมาะสม เพียงพอ	3.03	1.15	ไม่แน่ใจ
เส้นทางเดินรถไฟฟ้ามีความครอบคลุม	2.94	1.04	ไม่แน่ใจ
จำนวนบันไดเลื่อนมีเพียงพอ	2.8	1.13	ไม่แน่ใจ
จำนวนประตูอัตโนมัติมีเพียงพอ เหมาะสม	3.49	1.05	เห็นด้วย
<u>ด้านการจำหน่ายตั๋วโดยสาร</u>			
เครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติมีความเหมาะสม สะดวก ใช้งานง่าย	3.73	0.86	เห็นด้วย
การจำหน่ายตั๋วโดยพนักงานมีความสะดวก ใช้เวลาเหมาะสม	3.72	0.75	เห็นด้วย
การจำหน่ายตั๋วผ่านตัวแทนภายนอกมีความเหมาะสม	3.38	0.87	ไม่แน่ใจ
รูปแบบตั๋วโดยสารมีความหลากหลายเพียงพอ	3.58	0.88	เห็นด้วย
<u>ด้านการส่งเสริมการขายและระบบการแจ้งข่าวสารข้อมูล</u>			
การส่งเสริมการขายมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	2.97	0.98	ไม่แน่ใจ
เอกสารแนะนำต่างๆมีการจัดเตรียมอย่างเพียงพอ เข้าใจง่าย	3.36	0.82	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นพิจารณา	รวม		
	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความเห็น
ป้ายคำแนะนำต่างๆ ติดตั้งชัดเจน สังกะต่ง่าย	3.59	0.84	เห็นด้วย
<u>ด้านการบริการของพนักงาน</u>			
รวดเร็ว ถูกต้อง	3.81	0.75	เห็นด้วย
ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	3.66	0.89	เห็นด้วย
ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน	3.77	0.75	เห็นด้วย
การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.52	1.02	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<u>ด้านระบบภายในขบวนรถไฟฟ้า</u>			
อุณหภูมิภายในขบวนรถมีความเหมาะสม	3.95	0.74	เห็นด้วย
แสงสว่างภายในขบวนรถมีความเหมาะสม	4.11	0.58	เห็นด้วย
เสียงประกาศต่างๆ ในขบวนรถได้ยินชัดเจน	3.17	1.09	ไม่แน่ใจ
ความสะอาดภายในขบวนรถ มีความเหมาะสม	4.12	0.59	เห็นด้วย
การจัดระเบียบการเข้า-ออก จากขบวนรถเหมาะสม	3.65	0.89	เห็นด้วย
<u>ด้านรถบริการ Shuttle Bus</u>			
ความถี่ของรถ มีความเหมาะสม	3.56	0.97	เห็นด้วย
เส้นทางบริการมีความครอบคลุม เหมาะสม	3.07	1.07	ไม่แน่ใจ
<u>ด้านความปลอดภัย</u>			
จำนวนรถปก.มีความเหมาะสม	3.49	0.94	เห็นด้วย
รวม	3.53	0.89	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยภาพรวมแล้วเห็นด้วยว่า การบริการโดยทั่วไปเหมาะสมดี (ค่าเฉลี่ย 3.53) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า

ด้านอัตราค่าโดยสาร ผู้ใช้บริการเห็นว่าราคาตั๋วรายเดือนมีความเหมาะสม เพราะมีอัตราส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.6) ส่วนอัตราค่าโดยสารตั๋วเที่ยวเดียวและตั๋วแบบเติมเงิน ผู้ใช้บริการยังไม่แน่ใจว่าเหมาะสมหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ด้านอาคารที่ตั้งสถานีและระบบต่างๆภายในสถานี ผู้ใช้บริการเห็นด้วยว่าจำนวนประตูอัตโนมัติเพียงพอ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.49) ส่วนรายการอื่นอีก 3 รายการ ยังไม่แน่ใจว่าเหมาะสมหรือไม่ ได้แก่ ไม่แน่ใจว่าจำนวนสถานีมีความเหมาะสม เพียงพอหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 3.03) ไม่แน่ใจว่าเส้นทางเดินรถไฟฟ้ามีความครอบคลุมหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 2.94) ไม่แน่ใจว่าจำนวนบันไดเลื่อนมีเพียงพอหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 2.8)

ด้านการจำหน่ายตั๋วโดยสาร ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เห็นด้วยว่าเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติมีความเหมาะสม สะดวก ใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.73) และเห็นด้วยว่าการจำหน่ายตั๋วโดยพนักงานมีความสะดวก ใช้เวลาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตลอดจนเห็นด้วยว่ารูปแบบตั๋วโดยสารมีความหลากหลายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ส่วนเรื่องการจำหน่ายตั๋วผ่านตัวแทนภายนอกไม่แน่ใจว่ามีความเหมาะสม หรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ด้านการส่งเสริมการขายและระบบการแจ้งข่าวสารข้อมูล ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เห็นด้วยว่าป้ายคำแนะนำต่างๆ ติดตั้งชัดเจน สังกะต่ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ส่วนเรื่องเอกสารแนะนำต่างๆผู้บริการไม่แน่ใจว่ามีการจัดเตรียมอย่างเพียงพอ เข้าใจง่ายหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 3.36) รวมทั้งเรื่องการส่งเสริมการขายก็ไม่แน่ใจว่ามีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ด้านการบริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าพนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.52) และเห็นด้วยว่าพนักงานทำงานรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.81) และยังเห็นด้วยว่าพนักงานให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.77) สุดท้ายผู้บริการยังเห็นด้วยว่าพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ด้านระบบภายในขบวนรถไฟฟ้า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเห็นด้วยว่าความสะอาดภายในขบวนรถ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.12) แสงสว่างภายในขบวนรถมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.11) และเห็นว่า การจัดระเบียบการเข้า-ออก จากขบวนรถเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) แต่ไม่แน่ใจเรื่องเสียงประกาศต่างๆ ในขบวนรถว่าได้ยินชัดเจนหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ด้านรถบริการ Shuttle Bus ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเห็นด้วยว่าความถี่ของรถ Shuttle Bus มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.56) แต่ไม่แน่ใจว่าเส้นทางบริการรถ Shuttle Bus มีความครอบคลุม เหมาะสม หรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 3.07)

ด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเห็นด้วยว่าจำนวนรถป.ก.มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในส่วนที่ 3 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67 โดยแจกแจงความถี่ในแต่ละหัวข้อได้ดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุข้อมูลในแต่ละข้อ

ตัวแปร	จำนวน(คำตอบ)
ราคาค่าโดยสาร	46
การให้บริการบนสถานี/ เส้นทางในการเดินรถ / ระบบอุปกรณ์ต่างๆ	39
ระบบการจำหน่ายตั๋วโดยสาร	30
การส่งเสริมการขาย / ระบบการแจ้งข่าวสาร	35
การให้บริการของพนักงาน	29
ระบบการให้บริการภายในขบวนรถไฟฟ้า	34
การให้บริการรถ Shuttle Bus	35
ความปลอดภัย	29
รวม	277

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ปัญหาราคาค่าโดยสารมากที่สุดเป็นอันดับ1 ถึงจำนวน 46 คน อันดับสองคือ ด้านระบบบริการบนสถานี-เส้นทางเดินรถ- ระบบอุปกรณ์ในสถานี จำนวน 39 คน อันดับสามผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขาย - การแจ้งข้อมูลข่าวสาร เท่าๆกับการให้บริการรถ Shuttle Bus จำนวน35คน อันดับสี่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับระบบการให้บริการภายในขบวนรถไฟฟ้า จำนวน 34 คน อันดับห้าคือเรื่องระบบการจำหน่ายตั๋วโดยสาร อันดับสุดท้ายที่

ผู้ใช้บริการเห็นว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุดคือการให้บริการของพนักงานและความปลอดภัย มีเพียง 29 คน

สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แยกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

ด้านอัตราค่าโดยสาร

ด้านดี ลูกค้ำมีความเห็นว่าอัตราค่าโดยสารมีความเหมาะสมโดยเฉพาะตัวเดือนและการเดินทางในระยะไกล

สิ่งที่ควรปรับปรุง อัตราค่าโดยสารในระยะสั้นยังอยู่ในเกณฑ์ที่สูงอยู่ ควรมีราคาสำหรับผู้สูงอายุและเด็กเล็กบ้าง

ด้านการให้บริการบนสถานี- จำนวนสถานี - เส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้า- ระบบอุปกรณ์ต่างๆ

ด้านดี มีความสะอาดเรียบร้อยดี บันไดเลื่อนมีเพียงพอ เหมาะสม

สิ่งที่ควรปรับปรุง ควรเพิ่มจำนวนสถานี และขยายเส้นทางออกไปชานเมือง ควรมีห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการ บางสถานีควรเพิ่มประตูอัตโนมัติมากขึ้น

ด้านระบบการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร

ด้านดี จำนวนผู้จำหน่ายตั๋วอัตโนมัติเพียงพอ สะดวก ใช้งานง่าย

สิ่งที่ควรปรับปรุง ควรเพิ่มตู้อัตโนมัติสำหรับสถานีที่มีคนใช้บริการมาก / บางตู้กินเหรียญ / บางครั้งไม่รับเหรียญ ควรแก้ไขตรวจเช็คให้บ่อยมากขึ้น ควรประชาสัมพันธ์เรื่องเครื่องสามารถทอนเงินได้มากกว่านี้ / ตัวหนังสือชี้แจงเรื่องทอนเงินเล็กเกินไป ช่วงต้นเดือนน่าจะแยกพนักงานขายตั๋วกับพนักงานแลกเหรียญให้เป็นสัดส่วนกัน เพื่อความเป็นระเบียบ – สะดวก-รวดเร็ว

ด้านการส่งเสริมการขายและระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสาร

ด้านดี มีตัวหลายแบบ

สิ่งที่ควรปรับปรุง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์มากขึ้นทางสื่อต่างๆ ในเรื่องที่สำคัญให้ทั่วถึง เช่น เรื่องตั๋วแบบใหม่ๆ เรื่องระบบอัตโนมัติต่างๆ

ด้านการบริการของพนักงาน

ด้านดี ส่วนใหญ่พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

สิ่งที่ควรปรับปรุง พนักงานควรมีความรู้เรื่องเส้นทางมากกว่านี้

ด้านระบบการให้บริการภายในขบวนรถไฟฟ้า

ด้านดี มีความสะอาด อุณหภูมิเหมาะสม

สิ่งที่ควรปรับปรุง เสียงประกาศในขบวนรถไฟฟ้าไม่ชัดเจน ความถี่บางช่วงเวลายังน้อยเกินไป ควรมีการจัดระเบียบผู้ใช้บริการที่ขอยืนอยู่หน้าประตูขบวนรถไฟฟ้าทำให้คนอื่นเข้า-ออก ไม่สะดวก

ด้านการให้บริการรถ Shuttle Bus

ด้านดี เป็นบริการเสริมที่ดี มีความสะอาด พนักงานขับรถมีมารยาท

สิ่งที่ควรปรับปรุง ความถี่ของรถน้อยเกินไป บางครั้งคนเต็มแล้วยังรอกเวลาอีก ควรเพิ่มเส้นทางให้มากกว่านี้ ควรขยายเวลาในช่วง 06.00 น.- 10.00 น. และกลางคืนควรขยายออกไปถึง 24.00 น.

ด้านความปลอดภัย

ด้านดี จำนวนรถปก. โดยทั่วไปเหมาะสม

สิ่งที่ควรปรับปรุง บางจุดมีรถปก.น้อยเกินไป ควรจัดให้มีการตรวจสอบตามบันไดทางขึ้นข้างโดยเฉพาะเวลากลางคืน ควรมีการซ่อมแก้ไขอุบัติเหตุ และซ่อมหนีไฟด้วย ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการซ่อมแก้ไขอุบัติเหตุ และซ่อมหนีไฟให้ประชาชนได้รับทราบเพื่อความมั่นใจในระบบมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

สำหรับในบทนี้ ผู้วิจัยจะสรุปผลการวิจัยเป็น 3 หัวข้อ คือ สรุปการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ซึ่งจะได้กล่าวในรายละเอียด ดังนี้ คือ

1. สรุปการวิจัย

ในส่วนของการสรุปการวิจัย ผู้วิจัยจะสรุปผลการวิจัยเป็น 3 หัวข้อ คือ 1) วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2) วิธีดำเนินการวิจัย 3) การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ ดังจะกล่าวถึงในรายละเอียด ดังนี้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. ด้านราคาค่าโดยสาร , จำนวนสถานีและเส้นทางการบริการ, การจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร , การส่งเสริมการขายและการให้ข้อมูลข่าวสาร , การบริการจากพนักงาน , ระบบภายในขบวนรถไฟฟ้า , การบริการรถ Shuttle Bus , ความปลอดภัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้รูปแบบการพรรณนา ในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในงานบริการ 8 ด้านตามกรอบแนวคิดที่วางไว้ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส.ทุกสถานีทั้ง 23 สถานี

ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากการสุ่มประชากรที่มาใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส. ทุกสถานี จำนวน 100 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มเก็บข้อมูลจากตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่พบ หรือเท่าที่จะหาได้จนครบจำนวนที่ต้องการ ในระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม 2547 - 31 ตุลาคม 2547

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อทำการวิจัยเรื่องปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยจะวางแนวคำถามตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยปรับให้สอดคล้องกับลักษณะงานและการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส แล้วจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและปรับแก้ไข จึงได้แบบสอบถามเพื่อการวิจัยที่สมบูรณ์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคือ.-

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัวและลักษณะของการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการตามกรอบแนวคิดทางการวิจัยที่กำหนดไว้

ในส่วนของรูปแบบคำถามนั้นมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัด (Scale) แบบ Likert โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับคือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือนำเสนอข้อเสนอนั้นเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบตัวต่อตัว แล้วนำแบบสอบถามชุดที่สมบูรณ์ที่ได้คัดเลือกแล้ว มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ และการแจกแจงความถี่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาในการบริการ ตามกรอบที่กำหนดไว้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาในการใช้บริการ โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การอภิปรายผล

ในส่วนของการอภิปรายผล ผู้วิจัยจะแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอนดังนี้
 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ 8 ด้าน
 ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามจากคำถามปลายเปิด

จะได้กล่าวถึงในรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
เพศ การศึกษาครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่าง 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 57 คน (57%) และเพศชาย จำนวน 43 คน (43%)

อายุ ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี 58 คน คิดเป็น 58% รองลงมาคืออายุ 31 – 40 ปี มีถึง 24%

ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด 68 % (68 ราย) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา 12 % (12 ราย) ระดับประถมมีน้อยที่สุด คือ 1% (1 คน)

อาชีพ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน 62 % (62 คน) รองลงมาเป็นนักเรียน-นักศึกษา 18% (18 คน) อาชีพรับราชการมีน้อยที่สุด คือ 3% (3 คน)

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จินตนา มานิตย์โชติพิสิฐ (2542 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การโน้มน้าวใจในกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ที่ยังไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มผู้ใช้บริการจะมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากกว่า และมีอาชีพนักศึกษา พนักงานกลุ่มเอกชน และอาชีพรับจ้างจะเป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการมากกว่า กลุ่มผู้ใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส มีความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสมากกว่าผู้ไม่ได้ใช้ ผู้ใช้บริการจะมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสดีกว่าผู้ไม่ใช้บริการ

ระดับรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000- 10,000 บาท 37 % (37 คน) รองลงมาคือระดับรายได้ 10,001 – 15,000 บาท 19% และระดับรายได้เกิน 20,000 บาท มีน้อยที่สุดคือ 8 %

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ของการใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการมากที่สุดคือมากกว่า 30 ครั้ง / เดือน จำนวน 28 % (28 คน) รองลงมาเป็นความถี่ 7 – 12 ครั้ง / เดือนคิดเป็น 20 % (20 คน) และที่ความถี่ในการใช้บริการน้อยที่สุด คือ 25 – 30 ครั้ง / เดือน คิดเป็น 9% (9 คน)

รูปแบบของการใช้บริการ รูปแบบที่มีการใช้บริการมากที่สุดคือใช้ตัวเดือน 56 % (56 คน) รองลงมาคือตัวเดินทางเที่ยวเดียว 30% (30 คน) รูปแบบที่มีการใช้น้อยที่สุดคือตัวแบบ 1 วัน มีเพียง 3 % (3 คน)

ช่วงเวลาในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีช่วงเวลาการใช้ไม่แน่นอน 41 % (41 คน) รองลงมาคือการใช้บริการ วันจันทร์ – วันศุกร์ มี 38% (38 คน) ช่วงเวลาการใช้น้อยที่สุด คือวันเสาร์-วันอาทิตย์-วันหยุด มีเพียง 5% (5 คน)

ปัญหาในการใช้บริการโดยรวม ปัญหาเรื่องอัตราค่าโดยสารเป็นปัญหามากที่สุด 46 รายการ (18.55%) รองลงมาเป็นเรื่องจำนวนสถานีและเส้นทางทำให้บริการที่ยังน้อยเกินไป 39 รายการ (15.73%) และปัญหาอันดับสามคือการใช้บริการรถ Shuttle Bus+การ

ส่งเสริมการขาย / ระบบการแจ้งข่าวสาร มี 35 รายการ (14.11 %) การบริการที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือการใช้บริการของพนักงานและเรื่องความปลอดภัย มีเพียง 29 รายการ (11.69 %)

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จินตนา มานิตย์โชติพิสิฐ (2542 : บทคัดย่อ)
วิจัยเรื่อง การโน้มน้ำหนักในกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ที่ยังไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความคาดหวังต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสไม่แตกต่างกัน โดยคาดหวังให้มีการเพิ่มเส้นทางมากขึ้น ขยายเส้นทางสู่ชานเมือง ลดอัตราค่าบริการลง เพิ่มความสะดวกในการขึ้นลงสถานี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ

ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยภาพรวมแล้วมีความเห็นด้วยว่าการบริการโดยรวมมีความเหมาะสม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามจากคำถามปลายเปิด

สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแยกเป็นรายชื่อ ได้ดังนี้

ด้านอัตราค่าโดยสาร

ด้านดี ลูกคามีความเห็นว่ายอัตราค่าโดยสาร โดยเฉพาะตัวเดือนมีความเหมาะสมและค่าเดินทางในระยะไกลมีความเหมาะสม

สิ่งที่ควรปรับปรุง อัตราค่าโดยสารเที่ยวเดียวและค่าเดินทางในระยะสั้นยังอยู่ในเกณฑ์ที่สูงอยู่น่าจะถูกลง อีกทั้งควรมีราคาสำหรับผู้สูงอายุและเด็กเล็กบ้าง

ด้านการให้บริการบนสถานี - จำนวนสถานี - เส้นทางเดินรถไฟฟ้า - ระบบอุปกรณ์ต่างๆในสถานี

ด้านดี มีความสะอาดเรียบร้อยดี บันไดเลื่อนเพียงพอ

สิ่งที่ควรปรับปรุง ควรเพิ่มจำนวนสถานี และขยายเส้นทางออกไปชานเมือง ควรมีห้องน้ำสำหรับผู้ให้บริการ บางสถานีควรเพิ่มประตูอัตโนมัติมากขึ้น

ด้านระบบการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร

ด้านดี จำนวนตู้อัตโนมัติมีเพียงพอ สะดวก ใช้งานง่าย

สิ่งที่ควรปรับปรุง ควรเพิ่มตู้อัตโนมัติสำหรับสถานีที่มีคนใช้บริการมาก / บางตู้กินเหรียญ / บางครั้งไม่รับเหรียญ ควรแก้ไขตรวจเช็คให้บ่อยมากขึ้น ควรประชาสัมพันธ์เรื่องเครื่องสามารถทอนเงินได้มากกว่านี้ / ตัวหนังสือชี้แจงเรื่องทอนเงินเล็กน้อย ช่วงต้นเดือนน่าจะแยกพนักงานขายตัวกับพนักงานแลกเหรียญให้เป็นสัดส่วนกัน เพื่อความเป็นระเบียบ – สะดวก-รวดเร็ว

ด้านการส่งเสริมการขายและระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสาร

ด้านดี มีตัวหลายรูปแบบ

สิ่งที่ควรปรับปรุง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์มากขึ้นทางสื่อต่างๆ ให้ทั่วถึงมากขึ้นกว่าปัจจุบัน

ด้านการบริการของพนักงาน

ด้านดี ส่วนใหญ่พนักงานให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

สิ่งที่ควรปรับปรุง ควรมีความรู้เรื่องเส้นทางมากกว่าปัจจุบัน

ด้านระบบการให้บริการภายในขบวนรถไฟฟ้า

ด้านดี มีความสะอาด อุณหภูมิเหมาะสม

สิ่งที่ควรปรับปรุง เสียงประกาศในขบวนรถไฟฟ้าไม่ชัดเจน ความถี่บางช่วงเวลา ยังน้อยเกินไป ควรมีการจัดระเบียบผู้ใช้บริการที่ขอยืนอยู่หน้าประตูขบวนรถไฟฟ้าทำให้คนอื่นเข้า-ออก ไม่สะดวก

ด้านการให้บริการรถ Shuttle Bus

ด้านดี เป็นบริการเสริมที่ดี สะอาด พนักงานมีมารยาท

สิ่งที่ควรปรับปรุง ความถี่ของรถน้อยเกินไป บางครั้งคนเต็มแล้วยังรอเวลาอีก ควรเพิ่มเส้นทางให้มากกว่านี้ ควรขยายเวลาในช่วง 06.00 น.- 10.00 น. และกลางคืนควรขยายออกไปถึง 24.00 น.

ด้านความปลอดภัย

ด้านดี จำนวนรปภ.โดยทั่วไปเหมาะสม มีความปลอดภัยดี

สิ่งที่ควรปรับปรุง บางจุดมีรถปก.น้อยเกินไป ควรจัดให้มีการตรวจสอบตามบันไดทางขึ้นลงโดยเฉพาะเวลากลางคืนบ้าง ควรมีการซ่อมแก้ไขอุบัติเหตุ และซ่อมหนีไฟด้วย ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการซ่อมแก้ไขอุบัติเหตุ และซ่อมหนีไฟให้ประชาชนได้รับทราบเพื่อความมั่นใจในระบบมากขึ้น

6. ข้อเสนอแนะ

การทำวิจัยเรื่องปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยทั่วไปผู้ใช้บริการเห็นด้วยว่าการบริการมีความเหมาะสม แต่มีบางจุดที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ และมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง ดังนี้

6.1 อัตราค่าโดยสารเที่ยวเดียวและค่าโดยสารสำหรับการเดินทางในระยะสั้นยังอยู่ในเกณฑ์ที่สูงอยู่น่าจะถูกลง อีกทั้งควรมีราคาสำหรับผู้สูงอายุและเด็กเล็กบ้าง

6.2 ควรเพิ่มจำนวนสถานี และขยายเส้นทางออกไปชานเมือง ถ้าเป็นไปได้ควรมีห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการ และในสถานีที่มีผู้ใช้บริการมากควรเพิ่มประตูอัตโนมัติให้มากขึ้น

6.3 ควรเพิ่มเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติสำหรับสถานีที่มีคนใช้บริการมาก / ควรแก้ไขตัวหนังสือชี้แจงเรื่องการทอนเงินของเครื่องอัตโนมัติให้ใหญ่ขึ้น ช่วงต้นเดือนควรแยกพนักงานขายตั๋วกับพนักงานแลกเหรียญให้เป็นสัดส่วนกัน เพื่อความเป็นระเบียบ – สะดวก-รวดเร็วมากขึ้น

6.4 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์มากขึ้นทางสื่อต่างๆ ในเรื่องต่างๆ ให้ทั่วถึงตามสื่อต่างๆ (เรื่องตัวแบบใหม่ๆ เรื่องระบบอัตโนมัติต่างๆ ,เรื่องการทอนเงินของตู้อัตโนมัติ)

6.5 พนักงานควรมีความรู้เรื่องเส้นทางมากขึ้น

6.6 ควรปรับปรุงเสียงประกาศในขบวนรถไฟฟ้าที่ไม่ชัดเจนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพิ่มความถี่ของรถไฟฟ้าบางช่วงเวลา ควรมีการจัดระเบียบผู้ใช้บริการไม่ให้ยืนอยู่หน้าประตูขบวนรถไฟฟ้า

6.7 ความถี่ของรถ Shuttle Busน้อยเกินไป และควรเพิ่มเส้นทางให้ครอบคลุมมากกว่านี้เช่น อนุสาวรีย์ชัย-ราชวิถี อีกทั้งควรขยายเวลาในช่วงเช้า 06.00 น.- 10.00 น.

6.8 ควรจัดให้มีรถ.ตรวจสอบตามบันไดทางขึ้นบ้างโดยเฉพาะเวลากลางคืน อีกทั้งควรมีการซ่อมแก้ไขอุบัติเหตุ / ซ่อมหนีไฟ และควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการซ่อมแก้ไข

อุบัติเหตุ / ซ่อมหม้อไฟฟ้าให้ประชาชนได้รับทราบเพื่อความมั่นใจในระบบมากขึ้น ควรมีการจัดที่
จอดรถให้สะดวกมากขึ้น

7. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรรศึกษา

- 7.1 ปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เปรียบเทียบกับรถไฟฟ้าใต้ดิน
- 7.2 แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

บรรณานุกรม

- บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช *คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์* กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2542
- _____ *คู่มือการเขียนรายงานวิชาการ* นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2544
- _____ *ประมวลสาระชุดวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ* นนทบุรี โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2546
- _____ *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์* นนทบุรี
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2543
- _____ *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ พิมพ์ครั้งที่2* นนทบุรี โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2546
- มนัสวี ชาดาสีห์ อารยา เจริญกุล และ ผจกญ เฉลิมสาร *บริการอย่างมีคุณภาพ* กรุงเทพมหานคร
แมกซิมัม โปรดักต์วิดี คอนซัลแตนท์ 2545
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ *คุณภาพในงานบริการ* พิมพ์ครั้งที่3 กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น) 2542
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร บริษัท ชีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์ จำกัด 2541
- กฤษ อินทรโกเศศ “นโยบายการแก้ไขปัญหาจราจร : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้าขนส่ง
มวลชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง 2538
- จินตนา มานิตย์โชติพิสิฐ “การโน้มน้ำใจในกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ที่ยังไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบี
ทีเอส” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. (วาทวิทยา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2542
- จรรยา ลีลามโนธรรม “การประเมินเทคโนโลยีในแง่มุมด้านวิศวกรรม : กรณีศึกษาระบบขนส่ง
มวลชนในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
(วิศวกรรมอุตสาหกรรม) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2537

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อนุชา เพียรชนะ “การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านเสียงและสั่นสะเทือนจากโครงการ
รถไฟฟ้าบีทีเอส” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาศาสตร์
สิ่งแวดล้อม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2538
- อนุรักษ์ ศรีแสง “การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการชดเชยทรัพย์สินโครงการรถไฟฟ้า
ขนส่งมวลชน” ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2540
- อรวรรณ ม่วงไหม “การขยายตัวเมืองกรุงเทพมหานครกับความเห็นของประชาชนต่อระบบ
รถไฟฟ้าขนส่งมวลชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการระบบขนส่งมวลชน
กรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้า บีทีเอส)” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2539

แบบสอบถาม

โครงการวิจัย : *เรื่องปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส*

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (/) หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุ ปี
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> ปวช.
<input type="checkbox"/> ปวส. / อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> รับราชการ	<input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> นักเรียน / นักศึกษา
<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> รับจ้าง <input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....
5. ระดับรายได้ต่อเดือนของท่าน

<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
6. ความถี่ของการใช้บริการ

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 6 ครั้ง / เดือน	<input type="checkbox"/> 7 – 12 ครั้ง / เดือน	<input type="checkbox"/> 13 – 18 ครั้ง / เดือน
<input type="checkbox"/> 19 – 24 ครั้ง / เดือน	<input type="checkbox"/> 25 – 30 ครั้ง / เดือน	<input type="checkbox"/> มากกว่า 30 ครั้ง / เดือน
7. รูปแบบของการใช้บริการ

<input type="checkbox"/> ใช้ตั๋วเดินทางเที่ยวเดียว	<input type="checkbox"/> ใช้ตั๋วแบบ 1 วัน	<input type="checkbox"/> ใช้ตั๋วเดือน	<input type="checkbox"/> ใช้ตั๋วเติมเงิน	<input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ).....
--	---	---------------------------------------	--	---
8. ช่วงเวลาในการใช้บริการ

<input type="checkbox"/> วันจันทร์ – วันศุกร์	<input type="checkbox"/> วันเสาร์ – อาทิตย์ – วันหยุด	<input type="checkbox"/> ทุกวัน	<input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน
---	---	---------------------------------	------------------------------------
9. ท่านคิดว่าข้อใดเป็นปัญหาในการใช้บริการมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> ราคาค่าโดยสาร	<input type="checkbox"/> จำนวนสถานี	<input type="checkbox"/> เส้นทางการเดินทาง
<input type="checkbox"/> ระบบการจำหน่ายตั๋ว	<input type="checkbox"/> การส่งเสริมการขาย	<input type="checkbox"/> ระบบการแจ้งข่าวสาร
<input type="checkbox"/> การให้บริการของพนักงาน	<input type="checkbox"/> ระบบภายในขบวนรถไฟฟ้า	
<input type="checkbox"/> การให้บริการรถ Shuttle Bus	<input type="checkbox"/> อุปกรณ์/ระบบต่างๆภายในสถานี	
<input type="checkbox"/> ความปลอดภัย	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....	

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่าน

ข้อที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
10	อัตราค่าโดยสารเที่ยวเดิยมีความเหมาะสม					
11	อัตราค่าโดยสารตัวเดือนมีความเหมาะสม					
12	อัตราค่าโดยสารตัวเต็มเงินมีความเหมาะสม					
13	จำนวนสถานีมีความเหมาะสม เพียงพอ					
14	เส้นทางเดินรถไฟมีความครอบคลุม					
15	จำนวนบันไดเลื่อนมีเพียงพอ					
16	จำนวนประตูอัตโนมัติมีเพียงพอ เหมาะสม					
17	เครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติมีความเหมาะสม สะดวก ใช้งานง่าย					
18	การจำหน่ายตั๋วโดยพนักงานมีความสะดวก ใช้เวลาเหมาะสม					
19	การจำหน่ายตั๋วผ่านตัวแทนภายนอกมีความเหมาะสม					
20	รูปแบบตั๋วโดยสารมีความหลากหลายเพียงพอ					
21	การส่งเสริมการขายมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง					
22	เอกสารแนะนำต่างๆมีการจัดเตรียมอย่างเพียงพอเข้าใจง่าย					
23	ป้ายคำแนะนำต่างๆติดตั้งชัดเจน สังกะง่าย					
24	รวดเร็ว ถูกต้อง					
25	ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ					
26	ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน					
27	การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
28	อุณหภูมิภายในขบวนรถเหมาะสม					
29	แสงสว่างภายในขบวนรถเหมาะสม					
30	เสียงประกาศต่างๆในขบวนรถได้ยินชัดเจน					
31	ความสะอาดภายในขบวนรถ มีความเหมาะสม					
32	การจัดระเบียบเข้า-ออกจากขบวนรถ มีความเหมาะสม					
33	ความถี่ของรถ มีความเหมาะสม					
34	เส้นทางบริการมีความครอบคลุม เหมาะสม					
35	จำนวน รปภ.มีความเหมาะสม					
36	อื่นๆ (ระบุ).....					

ส่วนที่ 3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.ด้านอัตราค่าโดยสาร

.....
.....

2.ด้านการให้บริการบนสถานี

.....
เส้นทางเดินรถ.....
ระบบอุปกรณ์ต่างๆภายในสถานี.....

3.ด้านระบบการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสาร

.....
.....

4.ด้านการส่งเสริมการขาย

.....
ระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสาร.....

5.ด้านการบริการของพนักงาน

.....
.....

6.ด้านระบบการให้บริการภายในขบวนรถไฟฟ้า

.....
.....

7.ด้านการให้บริการรถ Shuttle Bus

.....
.....

8.ด้านความ

ปลอดภัย.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกๆท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติบริษัท

บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 1000 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 617-7300 โทรสาร 617-7133, 617-7155

โครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เป็นโครงการที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยโดยกรุงเทพมหานครให้สัมปทานแก่บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 9 เมษายน ในกรุงเทพมหานคร คือสายสุขุมวิท จากสุขุมวิท 81 ถึงสถานีขนส่งหมอชิต และสายสีลม จากสนามกีฬาแห่งชาติ ถึง สะพานสมเด็จพระเจ้าตากสิน ระยะทางรวมประมาณ 23.5 กิโลเมตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานคร และเพื่อเพิ่มทางเลือกในการเดินทางที่มีประสิทธิภาพให้ประชาชน

ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เป็นระบบรถไฟฟ้ามาตรฐาน ที่ใช้กันแพร่หลายในเมืองใหญ่ๆ ทั่วโลก โดยใช้มอเตอร์ไฟฟ้าขับเคลื่อนวิ่งบนรางคู่ยกระดับแยกทิศทางไปและกลับ มีความปลอดภัยสูงซึ่งควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์ มีความจุมากกว่า 50,000 คนต่อชั่วโมงต่อทิศทาง

การก่อสร้างหลักได้เริ่มขึ้นเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2538 โดยกลุ่มบริษัทซีเมนส์ เอ.จี. และบริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล็อปเมนต์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งระบบรถไฟฟ้าเป็นรถที่ผลิตในยุโรป ออกแบบตัวรถทั้งภายนอกและภายในโดยบริษัท ปอร์เช่ดีไซน์ เริ่มเปิดให้บริการประชาชนในวันที่ 5 ธันวาคม 2542 เพื่อร่วมเฉลิมฉลองเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ

ผลประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมที่จะได้รับคือ จะช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้เศรษฐกิจมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น เนื่องจากการเดินทางและการขนส่งมีความสะดวกขึ้นช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน และทำให้เกิดการพัฒนาการทางสังคมยิ่งขึ้น

1.ความเป็นมา

โครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เป็นโครงการที่รัฐสัมปทานแก่เอกชน เพื่อสร้างและประกอบกระบวนขนส่งมวลชนวิ่งบนทางยกระดับ 2 สาย ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งกรุงเทพมหานครได้ประกาศเชิญชวนให้เอกชนยื่นรายละเอียดข้อเสนอของโครงการ และข้อเสนอของกลุ่มธนาฯ ได้รับการคัดเลือกว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด กลุ่มธนาฯ จึงได้ก่อตั้งบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (BTSC) ขึ้นตามข้อเสนอ เพื่อรับสัมปทานเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2535 และได้ลงนามสัญญาสัมปทานกับกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2535

ซึ่งได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาสัมปทานเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2538 และวันที่ 28 มิถุนายน 2538

2. ลักษณะสัมปทาน

สัมปทานมีอายุ 30 ปี นับจากวันเริ่มเปิดให้บริการแก่ประชาชนโครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครเป็นโครงการที่ใช้เงินลงทุนสูง โดยไม่มีการสนับสนุนเงินทุนจากภาครัฐ กรุงเทพมหานคร จึงจัดหาที่ดินที่จำเป็นสำหรับโครงการให้ โดยไม่แบ่งผลประโยชน์จากรายได้ตลอดระยะเวลาสัมปทาน เพื่อให้ค่าโดยสารมีราคาไม่สูงและเป็นธุรกิจที่สามารถดำเนินการได้ นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้ให้ BTSK ได้รับสิทธิประโยชน์จากการส่งเสริมการลงทุน ประกอบด้วย การยกเว้นภาษีนำเข้าเครื่องจักร และการยกเว้นภาษีเงินได้ เป็นระยะเวลา 8 ปี เพื่อให้โครงการเกิดความคุ้มค่าในเวลาดำเนินการอีกด้วย

3. ลักษณะโครงการ

3.1 แนวเส้นทาง

3.1.1 แนวเส้นทางสายสุขุมวิท ซึ่งได้รับพระราชทานชื่อว่า

“รถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบ พระชนมพรรษา สาย 1”

เริ่มจากบริเวณสุขุมวิท 81 ผ่านถนนสุขุมวิท – ถนนเพลินจิต – ถนนพระราม 1 – ถนนพญาไท – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ – สนามเป้า – สะพานควาย – จตุจักร ไปสิ้นสุดบริเวณสถานีขนส่งสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ (ตลาดหมอชิต) รวมระยะทางประมาณ 17 กม. โดยมีสถานีทั้งสิ้นจำนวน 17 สถานี รวมสถานีร่วม สำหรับเปลี่ยนสายบนถนนพระราม 1

3.1.2 แนวเส้นทางสายสีลม ซึ่งได้รับพระราชทานชื่อว่า

“รถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบ พระชนมพรรษา สาย 2”

เริ่มจากเชิงสะพานสมเด็จพระเจ้าตากสิน (สะพานสาทร) ฝั่งกรุงเทพฯ – ถนนสาทร – ถนนนราธิวาสราชนครินทร์ (ถนนเลียบบคลองช่องนนทรี) – ถนนสีลม – ถนนราชดำริ – ถนนพระราม 1 ไปสิ้นสุดบริเวณหน้าสนามกีฬาแห่งชาติ รวมระยะทางประมาณ 6.5 กม. มีสถานีจำนวน 7 สถานี **รวมสถานีร่วม**

3.2 โครงสร้างของหน่วยงาน

โครงสร้างทางวิ่งมีลักษณะเป็นทางยกระดับ (Viaduct) วางบนเสาเดี่ยว ทางวิ่งซึ่งโดยทั่วไปจะสร้างอยู่ในเกาะกลางถนน ทางยกระดับนี้กว้างประมาณ 9 เมตร อยู่สูงจากพื้นโดยทั่วไปประมาณ 12 เมตร ใช้ระบบคอนกรีตหล่อสำเร็จ ชนิดนำมาประกอบในสถานีที่มีลักษณะเป็น Segmental Box Girder นำมาต่อกันด้วยวิธี Launching โดยไม่ต้องปิดการจราจรหรือปิดเพียงบางส่วนในระหว่างการประกอบ การเลือกใช้โครงสร้างดังกล่าว นอกจากจะ

กระทบต่อการจราจรน้อยแล้ว ยังดูสวยงามเป็นระเบียบ อีกทั้งการก่อสร้างสามารถทำได้รวดเร็ว ใช้เวลาน้อยกว่าแบบอื่นๆ สำหรับเสารองรับทางยกระดับสร้างด้วยคอนกรีต มีความกว้างประมาณ 2 เมตร ซึ่งสร้างขึ้นบริเวณกึ่งกลางถนน มีระยะห่างช่วงเสาประมาณ 30 – 35 เมตร

3.3 ขนาดของระบบ

เป็นรถขนส่งมวลชนความจุสูงแบบมาตรฐาน ที่ใช้กันแพร่หลายในเมืองใหญ่ๆ ทั่วไป ใช้มอเตอร์ไฟฟ้าขับเคลื่อน วิ่งบนรางคู่ยกระดับ ความกว้างราง 1.435 ม. แยกทิศทางไป และกลับมีรางป้อนกระแสไฟฟ้าอยู่ด้านข้าง (Third Rail System) ซึ่งมีความปลอดภัยสูง และไม่ มีผลกระทบต่อทัศนียภาพ ระบบที่ใช้นี้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวสูงและ สามารถขยายระบบได้ มีความจุมากกว่า 50,000 คน ต่อชั่วโมง ต่อ ทิศทาง การควบคุมใช้ คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะในเรื่องของความปลอดภัย เช่น ระบบป้องกันการชน ระบบควบคุม ความเร็ว เป็นต้น

3.4 ขบวนรถ

ขบวนรถประกอบด้วยรถจำนวน 3 หรือ 6 คัน พ่วงต่อกันสามารถวิ่งกลับทิศทางได้ รถที่ใช้มีอยู่สองประเภทหลัก คือ รถชนิดที่มีห้องคนขับซึ่งมีมอเตอร์สามารถขับเคลื่อนได้ และ รถชนิดที่ไม่มีห้องคนขับ หรือรถพ่วงมีทั้งชนิดที่มี และไม่มีมอเตอร์ขับเคลื่อน ตัวผู้โดยสารได้ ประมาณ 320 คน เป็นผู้โดยสารนั่ง 42 คน และยืน 278 คน มีประตูเลื่อนกว้าง 1.40 เมตร ด้านละ 4 บาน ตัวถังทำด้วยเหล็กปลอดสนิม ติดตั้งระบบปรับอากาศพร้อมหน้าต่างชนิดกันแสง

3.5 สถานี

สถานีรับ-ส่งผู้โดยสาร ออกแบบให้หลบเลี่ยงสาธารณูปโภค ใต้ดิน และบนดิน และรักษาผิวจราจรบนถนนมากที่สุด โดยทั่วไปออกแบบให้มีโครงสร้างแบบเสาเดี่ยว ตั้งอยู่บน เกาะกลางถนน เช่นเดียวกับโครงสร้างทางวิ่งทั่วไป มีความยาวประมาณ 150 เมตร มี 2 ลักษณะ คือ

3.5.1 *Side Platform Station* มีชานชาลาอยู่สองข้างโดยรถไฟวิ่งอยู่ตลกลงกลาง สถานี สถานีทั่วไปได้ออกแบบให้มีลักษณะแบบนี้เนื่องจากสร้างได้รวดเร็ว/ใช้เนื้อที่น้อย

3.5.2 *Center Platform Station* มีชานชาลาอยู่ตลกลงกลาง และรถไฟวิ่งอยู่สองข้าง สถานีชนิดนี้มีประสิทธิภาพสูงกว่าแบบแรก แต่การก่อสร้างยุ่งยากกว่า เนื่องจากตารางต้องเบน ออกจากกันเมื่อเข้าสู่สถานีทั้งนี้ได้ออกแบบให้สถานีร่วมมีลักษณะแบบนี้ เนื่องจากคาดว่าจะมี ผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก และเหมาะสำหรับการเปลี่ยนแปลงขบวนรถระหว่าง 2 สายทาง

ตัวสถานีทั่วไปมี 2 ชั้น คือชั้นสำหรับจำหน่ายตั๋ว (Concourse) และชั้นชานชาลา (Platform) โดยชั้นจำหน่ายตั๋วจะอยู่ในระดับเดียวกับสะพานคนเดินข้ามถนน ส่วนชั้นชานชาลา

จะอยู่สูงขึ้นไป ทุกสถานีออกแบบให้สามารถติดตั้งบันไดเลื่อนในขาขึ้นได้ มีจำนวนทั้งสิ้น 23 สถานี อยู่ห่างกันประมาณ 800 – 1,000 เมตร โดยมีสถานีร่วมแบบขนาน (Parallel Interchange Station) อยู่ 1 สถานี บนถนนพระราม 1 สำหรับให้ผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนเส้นทางระหว่างสาย สุขุมวิทกับสายสีลมได้โดยสะดวก

3.6 โรงเก็บรถ

โรงเก็บรถซึ่งมีส่วนซ่อมบำรุงอยู่ด้วย ก่อสร้างที่บริเวณสถานีขนส่งตลาดหมอชิต ซึ่งรัฐบาลพัฒนาพื้นที่ใหม่ให้ใช้ประโยชน์ร่วมกันกับสถานีขนส่ง ผู้โดยสารระหว่างเมือง และ จัดให้มีการต่อเชื่อมระบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ในบริเวณก่อสร้างยัง ประกอบด้วยศูนย์ควบคุมอำนวยความสะดวกและสถานีจ่ายไฟฟ้าย่อย

4. การให้บริการ

4.1 ช่วงเวลา

ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครให้บริการในระหว่างเวลา 06:00 น. ถึง 24:00 น. ทุกวัน โดยในระยะแรกจะมีขบวนรถออกวิ่งบริการทุก ๆ 3-5 นาที ทั้งนี้ การจัดการเวลาให้บริการดังกล่าว จะคำนึงถึงจำนวนและความต้องการของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

4.2 ระบบเก็บเงิน

ระบบเก็บเงินเป็นระบบอัตโนมัติ ใช้ตัวชนิดที่สามารถบันทึกข้อมูลได้ และหากเป็นไปได้จะออกแบบให้สามารถใช้ร่วมกับระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ ได้ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้โดยสาร

4.3 ค่าโดยสาร

ค่าโดยสารมีอัตราแปรผันตามระยะทางที่เดินทาง โดยมีอัตราเริ่มต้น 10 บาทจนถึง 40 บาท และจะมีการปรับค่าโดยสารตามดัชนีผู้บริโภคและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดในสัญญาสัมปทาน

5. การเงินและการลงทุน

การเงินและการลงทุนของ โครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครสรุปได้ดังนี้

5.1 รายได้

รายได้หลักของโครงการ มาจากค่าโดยสารที่สามารถจัดเก็บได้

5.2 ค่าใช้จ่าย

เนื่องจากโครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เป็นโครงการที่สร้างขึ้นในเขตทางและที่ดินของกรุงเทพมหานครทั้งหมด จึงไม่มีค่าใช้จ่ายในเรื่องที่ดิน มีเพียงค่าก่อสร้าง

ค่าใช้จ่ายของโครงการและค่าดำเนินการซึ่งประมาณการไว้ดังนี้ (อัตราแลกเปลี่ยนเฉลี่ย 1 เหรียญสหรัฐ = 38 บาท)

ก.

ก. ค่าก่อสร้าง

งานโยธา	17,602	ล้านบาท
ค่าระบบรถไฟฟ้าและอุปกรณ์	23,997	ล้านบาท
ค่าเคลื่อนย้ายสาธารณูปโภค	747	ล้านบาท
ข. <u>ค่าใช้จ่ายของโครงการ</u>		
ค่าใช้จ่ายของโครงการรวม	9,667	ล้านบาท
(ก่อนเปิดบริการ)		
รวมทั้งสิ้น	52,013	ล้านบาท

6. ผลประโยชน์ของโครงการ

ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทางในอนาคตของกรุงเทพมหานครปัญหาการเดินทางในย่านใจกลางเมืองที่ไม่สามารถกำหนดเวลานัดหมายที่แน่นอนได้จะหมดสิ้นไป โดยเฉพาะการเดินทางระหว่างพื้นที่ที่อยู่ในเส้นทางของระบบ ผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นมิใช่แต่เพียงผู้โดยสารและผู้ใช้รถใช้ถนนเท่านั้น หากยังจะเกิดแก่สภาพเศรษฐกิจโดยรวมของกรุงเทพมหานครและประเทศชาติด้วย เนื่องจากการเดินทางเป็นหัวใจของการพัฒนาเศรษฐกิจ ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ ผลประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ และผลประโยชน์ต่อสังคม

ผลประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ

- 1) ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง สำหรับใช้ระบบขนส่งมวลชนและผู้ใช้ถนน
- 2) จะเกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น เมื่อการเดินทางสะดวกขึ้น
- 3) เพิ่มการลงทุน โดยเฉพาะจากต่างประเทศ เนื่องจากปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานดีขึ้น
- 4) ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการแก้ปัญหาการจราจรบนถนน

ผลประโยชน์ต่อสังคม

- 1) เพิ่มคุณภาพชีวิต โดยมีสุขภาพทั้งกายและใจที่ดีขึ้น มีเวลาพักผ่อนมากขึ้น สมาชิกในครอบครัวมีโอกาสอยู่ใกล้ชิดกันมากขึ้นและมีโอกาสในการเลือกดำเนินวิถีชีวิตมากขึ้น

2)ทำให้เกิดการพัฒนาทางสังคมจากการพบปะสังสรรค์ และเกิดความใกล้ชิดกันมากขึ้น ด้วยเหตุที่มีการเดินทางร่วมกัน

ในส่วนของความเหมาะสมทางเศรษฐศาสตร์นั้น จากการศึกษาเมื่อเริ่มดำเนินโครงการพบว่าระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร จะประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางแก่ผู้ใช้ระบบ ได้ไม่น้อยกว่า 15 ล้านบาทต่อวันเมื่อเริ่มเปิดให้บริการ โดยยังไม่รวมถึงผลประโยชน์แก่ผู้ใช้รถใช้ถนนที่จะได้รับจากสภาพการจราจรที่คล่องตัวขึ้น และผลประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและการลงทุน ซึ่งเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างและดำเนินการแล้ว จะสามารถให้ผลตอบแทนในเชิงเศรษฐศาสตร์อย่างคุ้มค่า โดยมีค่า Economic Internal Return สูงกว่า 28 %

7. การดำเนินงาน

หลังจากที่ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (BTSC) ได้ก่อตั้งขึ้น โดยกลุ่มธนาคาร BTSC จึงได้ลงนามสัญญาสัมปทานกับกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2535 BTSC ได้วางแผนโครงการและจัดตั้งทีมบริหารโครงการ โดยมี นายเกษม จาติกวณิช เป็นประธาน ได้สำรวจและเก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยใช้ระบบอ้างอิงจากดาวเทียม และได้ว่าจ้าง Metro Transit Consultant ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนประกอบด้วย บริษัท Sindhu Maunsell บริษัท Acer Freeman Fox และ บริษัท Parson Brinckerhoff ให้ออกแบบก่อสร้างเบื้องต้น (Preliminary Design)

BTSC ได้ออกประกาศเชิญชวนผู้สนใจประมูลงานก่อสร้าง โครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครให้แสดงความจำนงมายัง BTSC เมื่อเดือนมกราคม 2536 ปรากฏว่ามีผู้ให้ความสนใจมากกว่า 120 ราย หลังจากนั้นได้มีการยื่นข้อเสนอมาร่วมประมูลงานก่อสร้างจำนวน 70 ราย และ BTSC ได้คัดเลือกบริษัทให้เหลือเพียง 5 กลุ่ม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการประมูลก่อสร้างดังนี้

- 1)กลุ่ม Siemens AG – Onristiani & Nielson (Thai)
- 2)กลุ่ม GEC Alsthom - Italian Thai – Bouygues S.A. (Franco – Thai Mass Transit)
- 3)กลุ่ม Mitsui – Sumitomo – GTM International – Siam Syntech – Delta
- 4)กลุ่ม Itoch – AEG – Sumitomo Construction – Nishimtsu – Meada
- 5)กลุ่ม ABB – Costain – Kier – Thai Konoike

BTSC ได้เชิญทั้ง 5 กลุ่ม มารับเอกสารประกวดราคา และชี้แจงรายละเอียดและตอบข้อซักถาม เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2536 และจัดการประชุมชี้แจงรายละเอียดและตอบข้อซักถาม เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2536 โดยกำหนดให้ยื่นข้อเสนอพร้อมราคา ภายในวันที่ 30 มิถุนายน

2536 ซึ่งต่อมา BTSC ได้ประกาศเลื่อนออกไปเป็นวันที่ 19 กรกฎาคม 2536 ตามที่ได้รับการร้องขอ และกลุ่ม ABB ได้มีหนังสือขอลอนตัวจากการยื่นข้อเสนอเมื่อเดือนเมษายน 2536 เนื่องจากมีเหตุขัดข้องซึ่งเมื่อถึงกำหนดมีผู้ยื่นข้อเสนอพร้อมราคารวม 4 กลุ่ม

กรุงเทพมหานคร ได้ส่งมอบที่ดินตามสัญญาสัมปทานให้กับ BTSC เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2535 BTSC ได้ลงนามสัญญาสนับสนุนทางการเงินกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด และมีหนังสือแจ้งกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2536 อีกทั้งได้รับอนุมัติการส่งเสริมการลงทุนเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2535 ทำให้สัญญามีผลบังคับใช้โดยสมบูรณ์ เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2536

ในระหว่างดำเนินการคัดเลือกผู้ก่อสร้าง ได้มีการคัดค้านจากกลุ่มชนในการใช้พื้นที่บางส่วนของสวนลุมพินีเป็นโรงจอดและซ่อมบำรุงของระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อมาทางกองบัญชาการทหารสูงสุดได้เสนอให้ใช้พื้นที่ด้านข้าง โรงเรียนเตรียมทหารแทน แต่เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวมีขนาดไม่เหมาะสม และคาดว่าจะต้องประสบปัญหาทางด้านเทคนิคในการต่อเชื่อมกับสายทางหลัก จึงไม่สามารถนำ พื้นที่ของโรงเรียนเตรียมทหารมาใช้ได้ กรุงเทพมหานคร ได้เสนอพื้นที่ 3 แห่งให้ BTSC พิจารณา คือ

- 1) พื้นที่สถานีขนส่งตลาดหมอชิต
- 2) พื้นที่ปลายด้านทิศเหนือของสวนจตุจักร
- 3) พื้นที่ของ รฟม. ใกล้แยก อสมท.

ซึ่งจากการพิจารณาพร้อมกันได้สรุปว่า พื้นที่ขนส่งบริเวณสถานีขนส่งที่ตลาดหมอชิต มีความเหมาะสมที่สุด อีกทั้งยังสามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในลักษณะของศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งของเมืองได้ จึงต้องมีการปรับเส้นทางของระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครจากบริเวณสนามเป้าไปสถานีขนส่งตลาดหมอชิต

เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2536 BTSC ได้เร่งรัดให้กรุงเทพมหานครดำเนินการจัดพื้นที่บริเวณสถานีขนส่งตลาดหมอชิตให้ BTSC เข้าใช้โดยเร็ว ซึ่งกรุงเทพมหานครได้แจ้งให้ BTSC ทราบเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2536 ว่าพื้นที่ดังกล่าวเป็นที่ดินราชพัสดุ ดังนั้นกรุงเทพมหานครจึงได้ติดต่อกับกรมธนารักษ์เพื่อขอใช้พื้นที่ดังกล่าวเป็นสถานที่สร้างโรงจอดและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าแทนพื้นที่บริเวณสวนลุมพินี แล้วลงนามข้อตกลงในการใช้พื้นที่ดังกล่าวร่วมกัน 4 ฝ่าย คือ กรมธนารักษ์ กรมการขนส่งทางบก กรุงเทพมหานคร และบริษัท ขนส่ง จำกัด เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2536

เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2536 BTSC ได้จัดส่งเอกสารเพิ่มเติมเกี่ยวกับโรงจอดและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าแห่งใหม่ที่ตลาดหมอชิต และสายทางที่เพิ่มขึ้นอีก 4 กิโลเมตร เพื่อให้ผู้รับเหมาทั้ง

4 กลุ่ม คิตราคาและข้อเสนอเพิ่มเติม โดย BTSC ได้กำหนดให้ผู้รับเหมาตอบกลับภายในวันที่ 18 พฤศจิกายน 2536 ซึ่งผู้รับเหมาทั้ง 4 กลุ่มได้ยื่นข้อเสนอมาใหม่ตามกำหนดเวลา

วันที่ 19 พฤศจิกายน 2536 คณะกรรมการกำกับโครงการระบบขนส่งมวลชนมหานคร ซึ่งมี ฯพณฯ รองนายก อำนวย วีรวรรณ เป็นประธาน ได้เห็นชอบให้สร้างโรงจอดและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าของระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครที่สถานีขนส่งตลาดหมอชิตแทนหลุมพินิ และให้ต่อขยายเส้นทางเพิ่มอีกประมาณ 4 กิโลเมตร จากสนามเป้าถึงสถานีขนส่งตลาดหมอชิต ซึ่งต่อมากระทรวงการคลัง ได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาการใช้พื้นที่สถานีขนส่งตลาดหมอชิตขึ้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2536 ซึ่งมีรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง (นายบุญชู

ศรีทอง) เป็นประธานและอธิบดี กรมธนารักษ์เป็นเลขานุการคณะทำงาน ได้มีการประชุมหารือเป็นระยะได้ข้อสรุปการใช้พื้นที่ 40 ไร่ ในส่วนของโรงจอดรถ – ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า สำหรับพื้นที่ด้านหน้า 23 ไร่ ให้นำไปจัดประโยชน์เพื่อนำรายได้มา ชดเชยให้กับบริษัทขนส่ง จำกัด ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2537 และกรุงเทพมหานครได้ลงนามในสัญญากรมธนารักษ์ เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2537 แล้วจึงลงนามสัญญาแก้ไขสัญญาสัมปทานเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2538 และมีการส่งมอบพื้นที่ส่วนแรกประมาณ 5 ไร่ เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2538 เพื่อก่อสร้างศูนย์ควบคุมการไฟฟ้า ในระหว่างที่มีการพิจารณาเรื่องพื้นที่โรงจอด – ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้านี้ BTSC ได้ประเมินผลข้อเสนอของผู้รับเหมาทั้ง 4 กลุ่ม และเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2537 ได้ประกาศว่า กลุ่มฟรังโก – ไทย แมสทรานซิส ซึ่งประกอบด้วย GEC Alsthom และ Italin Thai มีข้อเสนอดีที่สุด และได้เลือกที่จะเจรจากับกลุ่มดังกล่าวเพื่อเป็นผู้รับเหมาก่อสร้างโครงการ แต่ภายหลังจากการเจรจาพบว่ากลุ่มที่ประกอบด้วย บริษัท ซีเมนต์ เอ.จี จำกัด ซึ่งเป็นผู้ผลิตรถไฟ และบริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล็อปเมนต์ จำกัด (มหาชน) มีความเหมาะสมกว่า จึงได้ลงนามข้อตกลงและสัญญาก่อสร้างเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2537 และวันที่ 4 กรกฎาคม 2538 ตามลำดับกับบริษัทซีเมนต์ เอ.จี. จำกัด และบริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล็อปเมนต์ จำกัด (มหาชน) และได้เริ่มทำการรื้อย้ายท่อประปาในถนนพหลโยธิน เพื่อเป็นการเตรียมการก่อนการก่อสร้างหลัง ตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม 2537 และดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อต้นเดือนกันยายน 2537

คณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2537 ให้โครงการระบบขนส่งมวลชนที่กำลังดำเนินงานอยู่พิจารณาสร้างเป็นระบบใต้ดินในพื้นที่ส่วนกลาง BTSC จึงได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้เบื้องต้นในการเปลี่ยนเป็นระบบใต้ดินตามมติคณะรัฐมนตรี และส่งให้กรุงเทพมหานครพิจารณาเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรี ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาแล้วมีมติเมื่อ

วันที่ 12 กรกฎาคม 2537 ให้โครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครเป็นระบบเหนือดิน ต่อมาได้มีปัญหาเรื่อง การใช้พื้นที่ร่วมกับโครงการทางด่วนขั้นที่สอง จากสีลมถึงสาทร BTS จึงขอเปลี่ยนเส้นทางไปใช้ถนนเลียบบคลองช่องนนทรี และถนนสาทรแทน โดยยังมีจุดสิ้นสุดโครงการในตำแหน่งเดิม ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และได้ลงนามสัญญาแก้ไขสัญญาสัมปทานเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2538

BTSC ตระหนักดีว่าในระหว่างการก่อสร้าง จะก่อให้เกิดปัญหาการจราจรเนื่องจากต้องปิดถนนในบริเวณที่จะสร้างฐานรากกว้าง 2-3 ช่องจราจร ยาวประมาณ 200 เมตร จึงเตรียมการทดสอบการก่อสร้างในถนนพลโยธิน เพื่อให้เกิดทักษะก่อนการก่อสร้างจริง แต่ภายหลังได้ถูกระงับเนื่องจากคณะรัฐมนตรีเห็นว่าพื้นที่ดังกล่าวอยู่ในส่วนต่อขยายซึ่งมีประเด็นข้อกฎหมายต้องพิจารณา ดังนั้นจึงได้เปลี่ยนจุดทดสอบไปเป็นถนนราชดำริ และเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2537 โดยใช้เวลาประมาณ 90 วัน นอกจากนี้ยังให้บริษัทที่ปรึกษาทำการศึกษาแนวทางในการจัดการจราจรและประชาสัมพันธ์ทั้งในระหว่างการก่อสร้างและภายหลังการก่อสร้างด้วย

การก่อสร้างหลักได้เริ่มขึ้นเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2538 โดยกลุ่มบริษัท ซีเมนส์ เอ. จี. และ อิตาเลียนไทยดีเวลลอปเม้นต์ ซึ่งมีกำหนดแล้วเสร็จตามสัญญา ในวันที่ 1 มกราคม 2543 กรุงเทพมหานคร และ BTSC ได้ใช้ความพยายามเร่งรัดการก่อสร้างให้แล้วเสร็จก่อนกำหนด เพื่อให้สามารถช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรได้โดยเร็ว และเพื่อร่วมเฉลิมฉลองในโอกาสพระราชพิธีมหามงคล เฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และด้วยความร่วมมืออย่างดียิ่งจากทุกฝ่าย ในที่สุดการก่อสร้างก็สามารถแล้วเสร็จก่อนกำหนด

สำหรับการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม BTSC ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นผู้ดำเนินการ โดยได้ทำการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมในส่วนต่อขยาย นำเสนอคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ และได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2538 และส่วนที่เปลี่ยนเส้นทางไปถนนเลียบบคลองช่องนนทรี และถนนสาทร ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในการประชุมเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2540

นอกเหนือจากที่ปรึกษาด้านต่างๆ ที่ BTSC ได้แต่งตั้งขึ้นเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานแล้ว ยังมีที่ปรึกษาอิสระ (Electrowatt Engineering Services Ltd.) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในโครงการลักษณะเดียวกันกับโครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร คัดเลือกและแต่งตั้งโดยการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร คัดเลือกและแต่งตั้งโดยกรุงเทพมหานครร่วมกับ BTSC เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2536 ตามสัญญาสัมปทาน ทำ

หน้าที่ให้คำปรึกษาและความเห็นที่ยุติธรรม และปราศจากความลำเอียงเกี่ยวกับการดำเนินการโครงการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อลดและขจัดความเห็นที่ขัดแย้งกันในด้านวิชาการ และให้โครงการสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมายอีกด้วย

8. การประสานงานกับโครงการขนส่งขนาดใหญ่อื่นๆ

1) โครงการรถไฟฟ้ามหานคร

ได้มีการประสานงานกันในเรื่องของการใช้ระบบที่เหมือนกันเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันในอนาคต รวมถึงการประสานจุดตัดและร่วมสามแห่ง คือ จุดตัดพระราม4 – ราชดำริ จุดตัดสุขุมวิท – อโศกและจุดร่วมบริเวณสถานีขนส่งหมอชิต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่จะมาใช้บริการของทั้งสองระบบจากการประสานงาน ได้ข้อสรุปดังนี้

-ใช้ระบบรถไฟฟ้าคล้ายคลึงกันและมีขนาดใกล้เคียงกันคือเป็นรถไฟฟ้าขนาดความสูง(40,000 – 50,000 มม./ทิศทาง) มีขนาดความกว้างรางเท่ากัน (1435 มม.) ใช้กระแสไฟฟ้าขนาด 750 V, เหมือนกันและใช้ระบบป้องกันกระแสไฟฟ้าผ่านรางที่สามเช่นเดียวกัน

-ที่จุดตัดและจุดร่วมทั้งสามแห่งจะมีการเชื่อมต่อสถานีกันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร

2)โครงการถนนและทางรถไฟยกระดับในกรุงเทพมหานคร (โฮปเวลล์) ได้มีการประสานงานที่จุดตัดพญาไท และเพลินจิตแล้ว ไม่มีปัญหาอุปสรรคแต่อย่างใด

9. การก่อสร้าง

เปิดให้บริการเต็มระบบตั้งแต่วันที่ 5 ธันวาคม 2542 ทั้งนี้เพื่อเป็นการร่วมเฉลิมฉลองในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และเปิดบริการอย่างเป็นทางการในวันจันทร์ที่ 21 กุมภาพันธ์ 2543 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินแทนพระองค์ทรงเปิดการเดินรถโครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร

ในปีที่ผ่านมาหลังจากการก่อสร้างซึ่งรวมทั้งงานโยธา งานสถาปัตยกรรม การติดตั้งรางรถไฟฟ้า และระบบไฟฟ้าและเครื่องกลเสร็จสมบูรณ์ก็มีการทดสอบระบบย่อยจากนั้นทดสอบรวมเป็นเวลา 2 เดือนจึงทำการทดลองเดินรถเหมือนจริง ในการทดลองเดินรถแบบเต็มระบบนั้นมีการทดสอบสมรรถนะของระบบรวมถึงการทดสอบโดยจำลองสถานการณ์ต่างๆของการปฏิบัติงานเพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานBTS ด้วยก่อนการเปิดดำเนินการเชิงพาณิชย์ โดยการทดสอบเหล่านี้ได้มีการตรวจสอบและประเมินผลโดยคณะทำงานซึ่งประกอบด้วย

ผู้แทนจากผู้รับเหมาก่อสร้างบริษัทฯ และที่ปรึกษาอิสระเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการประเมินผล

ในช่วงการทดสอบการเดินรถเต็มระบบนี้ ได้มีการทดลองใช้ตารางการเดินรถประจำวันการปฏิบัติเหมือนจริงของห้องควบคุม และสถานีเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปิดดำเนินการแก่สาธารณะ โดยร่วมมือกับตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ดับเพลิง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสรุปขั้นตอนปฏิบัติ ฝึกปฏิบัติจริงบนสถานีรวมถึงว่าจ้างบริษัทรักษาความสะอาดและบริษัทรักษาความปลอดภัยบนสถานี

หลังจากผ่านขั้นตอนการประกันคุณภาพของระบบซึ่งคณะกรรมการประเมินผลจะพิจารณาผลการทดสอบต่างๆ ในช่วงการทดลองเดินรถเต็มระบบและข้อเสนอแนะของคณะทำงานทดสอบแล้วจึงออกเอกสาร Systems Acceptance Certificate ในวันที่ 1 ธันวาคม 2542 หลังจากนั้นเมื่อได้รับอนุมัติจากกรุงเทพมหานครและที่ปรึกษาอิสระ จึงมีการออก Taking Over Certificate ให้แก่ผู้รับเหมาก่อสร้างในวันที่ 4 ธันวาคม 2542

ในระหว่างที่มีการดำเนินการทดสอบทั้งระบบนั้น บริษัทฯ ได้จัดหับันไคเลื่อนเพิ่มเติมอีก 31 ตัว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารจากชั้นจำหน่ายตั๋วไปยังชั้นจำหน่ายตั๋วไปยังชั้นชานชาลาทุกสถานี และได้ติดตั้งบันไคเลื่อน 2 ตัว จากชั้นถนนถึงชั้นจำหน่ายตั๋วที่สถานีสยามเป็นสถานีแรกโดยการติดตั้งและการทดสอบบันไคเลื่อนทั้งหมดนี้แล้วเสร็จพร้อมใช้งานในวันที่ระบบเปิดให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการก่อสร้างลิฟท์จำนวน 10 ตัวที่สถานีรถไฟฟ้า 5 สถานีเพื่อให้บริการกับคนพิการ ในขณะเดียวกันการเร่งก่อสร้างส่วนเพิ่มเติมสำหรับพื้นที่ร้านค้าย่อยและพื้นที่โฆษณาเพื่อความพร้อมสำหรับการเปิดให้บริการแก่ผู้โดยสารก็ดำเนินการควบคู่กันไปด้วย

การส่งมอบระบบรวมถึงพนักงานฝ่ายปฏิบัติการซึ่งผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดีสามารถทำได้เร็วขึ้นกว่ากำหนดเวลาเดิมเป็นเวลาเกือบ 1 เดือน โดยตามสัญญาก่อสร้างที่ได้ตกลงกันในเดือนตุลาคม 2539 กำหนดให้ก่อสร้างโครงการต้องแล้วเสร็จในวันที่ 1 มกราคม 2543 สิ่งนี้นับว่าเป็นความสำเร็จของบริษัทท่ามกลางความยากลำบากนานับประการ นอกเหนือจากที่บริษัทฯ ต้องเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในประเทศ

ความสำเร็จของโครงการขนาดใหญ่โดยทั่วไปขึ้นอยู่กับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องและนโยบายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้ โครงการนี้ก็เช่นเดียวกัน การแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากผู้ที่เกี่ยวข้องความสำเร็จนั้นไม่ได้วัดเพียงความสำเร็จในผลงานการก่อสร้างเท่านั้นเมื่อเปรียบเทียบกับระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่อื่นๆของโลก

นับตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป บริษัทฯ ได้มองเห็นถึงประโยชน์ของการติดตั้งบันไดเลื่อนในการเพิ่มความสะดวกรบายให้กับผู้โดยสารบริษัทฯ จึงได้ทำสัญญาติดตั้งบันไดเลื่อนเพิ่มเติมอีกจำนวน 12 ตัว จากชั้นถนนไปยังชั้นจำหน่ายตั๋วซึ่งจะใช้อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้ในเดือนมิถุนายน และกรกฎาคม 2543 ซึ่งบริษัทฯ จะพิจารณาติดตั้งบันไดเลื่อนเพิ่มเติมรวมถึงการปรับปรุงระบบอีกเป็นลำดับต่อไป

10. การปฏิบัติการ

1. ภาพรวม

โครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครได้เสร็จสมบูรณ์และเปิดให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นทางการเพื่อร่วมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เนื่องในวโรกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาครบ 6 รอบเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2542 โดยที่บริษัทฯ สามารถเปิดดำเนินการได้ก่อนที่เวลากำหนดไว้ถึง 27 วัน หลังจากที่มีการทดลองเดินรถเต็มระบบเป็นเวลา 9 สัปดาห์

ในการเปิดให้บริการประชาชนได้ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น รวมถึงผู้โดยสารในเส้นทางเดินรถไฟฟ้าโดยมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในวันเปิดบริการเดินรถด้วย รถไฟฟ้าเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00 – 24.00 น. ทุกวัน โดยตารางเดินรถมี 2 แบบ คือ ช่วงวันจันทร์ ถึงวันเสาร์ รถไฟฟ้าจะจอดรับผู้โดยสารที่สถานีทุกๆ 3:20 นาที และ 4:20 นาที ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน (07:00-09:00 น. และ 17:00-18:00 น.) และทุกๆ 5 นาที ในช่วงเวลาปกติ สำหรับวันอาทิตย์ และวันหยุดประจำปี รถไฟฟ้าจะจอดรับผู้โดยสารที่สถานีทุกๆ 5 นาที ตลอดวัน

การคิดอัตราค่าโดยสารเป็นแบบเก็บตามระยะทาง เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการเดินทางจริงของผู้โดยสาร อัตราค่าโดยสารเริ่มต้นที่ 10 บาท และสูงสุดที่ 40 บาท

ระบบการจำหน่ายตั๋วมี 2 แบบ คือ

1) **ตั๋วสำหรับใช้เดินทางเที่ยวเดียว** ผู้โดยสารจะซื้อได้ที่เครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติโดยการหยอดเหรียญ

2) **ตั๋วเติมเงิน** สามารถซื้อได้ที่ห้องจำหน่ายตั๋วทุกสถานี ในช่วงแรกเพื่อเป็นการเชิญชวนให้ผู้โดยสารมาใช้บริการ บริษัทฯ จึงเพิ่มมูลค่าให้อีกร้อยละ 10 สำหรับผู้ที่ซื้อตั๋วเติมเงินแต่ละเพื่อ เป็นการสนับสนุนให้ผู้โดยสารหันมาใช้ตั๋วเติมเงินมากขึ้น บริษัทฯ จึงได้เพิ่มการจำหน่ายตั๋วเติมเงินอีก 2 ประเภท คือ Sky Card สำหรับ บุคคลทั่วไป และ Student Card สำหรับนักเรียน นักศึกษา ผู้ซื้อจะได้รับส่วนลดร้อยละ 25 และร้อยละ 35 ตามลำดับ โดยเริ่มตั้งแต่ 5 กุมภาพันธ์

2543 ในช่วงเปิดบริการเริ่มแรกนั้น ระบบมีการจัดซื้ออยู่บ้าง และปัจจุบันน้อยลงตามลำดับ ซึ่งไม่แตกต่างกับระบบรถไฟฟ้าอื่นๆหากเทียบกันในช่วงเริ่มเปิดให้บริการ

11. การปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า

บริษัทฯ ได้มีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กรเดิมเพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินงานให้บริการรถไฟฟ้า ต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมาเข้ารับการอบรมและทำการฝึกสอน พนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนสถานี โดยที่ผู้ฝึกสอนหลัก 2 กลุ่มแรกได้ทำการฝึกอบรม พนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนควบคุม การเดินรถไฟฟ้าและส่วนขั้วรถไฟฟ้า เรียบร้อยแล้ว

ภายหลังจากการฝึกอบรมพนักงานพื้นฐานเสร็จสิ้นด้านผู้ฝึกสอนหลักทั้ง 3 กลุ่ม ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่างๆ ในฝ่ายปฏิบัติการ ก่อนเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์

พนักงานกลุ่มสุดท้ายคือพนักงานในส่วนจัดเก็บรายได้ซึ่งเข้ารับการอบรมเป็นเวลา ประมาณ 2 – 3 เดือน ก่อนเปิดให้บริการ

ฝ่ายปฏิบัติการพนักงานรวมทั้งสิ้น 821 คน ประกอบด้วย ส่วนปฏิบัติการจำนวน 630 คน ส่วนจัดเก็บรายได้ จำนวน 132 คน ส่วนฝึกอบรมจำนวน 11 คน ส่วนกฎและความปลอดภัยจำนวน 9 คนและส่วนรักษาความปลอดภัยจำนวน 3 คน

12. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

เนื่องจากการให้บริการขนส่งมวลชนโดยระบบรถไฟฟ้าเป็นสิ่งใหม่ การฝึกอบรม พนักงานให้มีความรู้ตามที่ต้องการจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการเตรียมองค์กรให้มีความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนบริษัทฯ ได้ใช้วิธี “ฝึกผู้ฝึกสอน” (Train The Trainer) เพื่อให้การพัฒนาองค์กรเป็นไปตามแผนงานการฝึกอบรมของบริษัท ฯ การฝึกอบรมช่วงก่อน การเปิดดำเนินการประกอบด้วย การให้ความรู้ในภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ การฝึกปฏิบัติงานจริง และการทดลองให้บริการเต็มรูปแบบ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรของบริษัทมีความรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน

หลักการสำคัญของวิธี “ฝึกผู้ฝึกสอน” คือการฝึกพนักงานหลักกลุ่มหนึ่งซึ่งเรียกว่า “ผู้ฝึกสอนหลัก” (Key Instructors) ในสายงานหลักซึ่งประกอบด้วย พนักงานประจำศูนย์อบรม เริ่มขึ้นในปี 2541 และเสร็จสิ้นในปี 2542 ผู้ฝึกสอนหลักทั้งสามกลุ่มมีบทบาทที่สำคัญในการ ฝึกอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยผู้ฝึกสอนหลักเหล่านี้จะอยู่ภายใต้การดูแลและแนะนำ ของส่วนฝึกอบรม และผู้ฝึกอบรมจากบริษัทซีเมนส์ ได้ทำการอบรมและทดสอบพนักงาน ปฏิบัติการในห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า 17 คน พนักงานขั้วรถไฟฟ้า 144 คน นายสถานี 106 คน และ พนักงานประจำสถานี 242 คน ส่วนพนักงานส่วนรายได้ประจำสถานีอีก 100 คน

ได้รับการฝึกอบรมจากส่วนฝึกอบรมเพื่อเสริมในห้วงค์กรฝ่ายปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้ามีประสิทธิภาพ

เพื่อรักษาระดับของประสิทธิภาพของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทได้จัดให้มีแผนการฝึกอบรมโดยที่พนักงานฝ่ายปฏิบัติการทุกระดับจะได้รับการฝึกอบรมพื้นฐาน การฝึกทบทวน และการฝึกอบรมเพิ่มเติม เป็นประจำ การฝึกอบรมพื้นฐานจะเป็นไปตามแผนงานการฝึกอบรมสำหรับแต่ละตำแหน่ง ในช่วงไตรมาสแรกของปี 2543 ได้จัดให้มีการฝึกอบรมนายสถานีและพนักงานประจำสถานีใหม่สองกลุ่ม นอกจากนั้นได้จัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อรองรับแผนงานการส่งเสริมการขายซึ่งรวมถึงการตรวจสอบยอดเงินสำหรับ Sky Card หลักสูตรอื่นๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้มีประสิทธิภาพและมีความเรียบร้อยมากขึ้นเช่นการตรวจสอบธนบัตรปลอม การบริการลูกค้า การปรับปรุงภาพลักษณ์ของพนักงานและการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ นอกเหนือจากการฝึกอบรมพื้นฐานดังกล่าวแล้ว บริษัทยังได้จัดให้มีหลักสูตรการฝึกทบทวนซึ่งจะจัดเป็นประจำทุก 4 ถึง 6 เดือน เพื่อทบทวนความรู้ในการปฏิบัติการ และหลักสูตรเฉพาะกรณีพิเศษเช่นการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติการ และกรณีที่เกิดเหตุการณ์หรืออุบัติเหตุได้มีการจัดการฝึกอบรมสำหรับการเลื่อนตำแหน่งหรือการเปลี่ยนหน้าที่ให้แก่พนักงานควบคุมสายทาง 3 คนซึ่งโอนย้ายมาจากการเป็นพนักงานขับรถไฟฟ้าโดยเริ่มการฝึกอบรมตั้งแต่เดือนธันวาคม 2542 และเสร็จสิ้นในเดือนเมษายน 2543

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมระดับองค์กรประจำปี 2543 แก่บุคลากรของฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานในการรักษาและปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของระบบรถไฟฟ้า

13. ปริมาณผู้โดยสาร

รถไฟฟ้าบีทีเอสได้สร้างปรากฏการณ์ใหม่ซึ่งได้รับสนใจจากประชาชนทั้งประเทศ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่มาทดลองนั่ง ต่างประทับใจในความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความสะอาดของรถไฟฟ้า และการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และกลายเป็นผู้โดยสารประจำของบีทีเอสในที่สุด

สิ่งที่สำคัญอีกประการคือการที่บีทีเอสได้เปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนกรุงเทพในการเดินทางฝ่าการจราจรที่ติดขัดให้ดีขึ้น

ในช่วงเริ่มต้นของการให้บริการเชิงพาณิชย์กว่าร้อยละ 70 ของผู้โดยสารใช้ตัวชนิดเดินทางเที่ยวเดียว ซึ่งบริษัทฯ ได้พยายามเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการประจำโดยจัดให้มีตัวรูปแบบใหม่ซึ่งให้ส่วนลดกับผู้ใช้บริการประจำ โดยในเดือนกุมภาพันธ์ 2543 บริษัทฯ ได้ออกตัวชนิด

เติมเงิน 2 ประเภท คือ ตั๋ว SkyCard สำหรับบุคคลทั่วไป ซึ่งให้ส่วนลดร้อยละ 25 และตั๋ว Student Card สำหรับนักเรียนซึ่งให้ส่วนลดร้อยละ 35 ซึ่งมีผลให้การใช้ตั๋วเติมเงินเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 50 เมื่อสิ้นเดือนมีนาคม การส่งเสริมการขายโดยการให้ส่วนลดได้รับการตอบรับอย่างสูงสำหรับตั๋ว Student Card ซึ่งทำให้อัตราการใช้ตั๋วประเภทเติมเงินเพิ่มมากขึ้นในเดือนมีนาคม

แม้จำนวนผู้โดยสารจะเพิ่มขึ้นอย่างช้าๆ แต่ก็ยังต่ำกว่าประมาณการณ์ โดยมีจำนวนผู้โดยสารเฉลี่ย 150,000 เทียบคนต่อวัน ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากวิกฤตการณ์ด้านเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี 2540 การชะลอตัวทางเศรษฐกิจ ทำให้ความสามารถในการจับจ่ายของผู้บริโภคลดลง นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อธุรกิจและกิจกรรมเชิงพาณิชย์ในใจกลางกรุงเทพฯ จึงทำให้อาคารสำนักงานและอาคารเชิงพาณิชย์จำนวนมากยังคงมีพื้นที่บางส่วนที่ยังว่างอยู่และทำให้อัตราการจ้างงานในกรุงเทพฯ ลดลงจึงเป็นผลทำให้จำนวนผู้เดินทางเข้าและออกจากใจกลางเมืองลดลงอย่างมาก นอกเหนือจากผลกระทบดังกล่าวแล้ว ภาวะวิกฤตการณ์ทางด้านเศรษฐกิจยังส่งผลกระทบให้โครงการสร้างจัดเปลี่ยนถ่ายผู้โดยสารที่หมอบิตต้องเลื่อนออกไป จุดเปลี่ยนถ่ายผู้โดยสารจะประกอบด้วยสถานีขนส่ง และอาคารศูนย์การค้าซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการนำผู้โดยสารเข้าระบบ

อย่างไรก็ตาม คาดว่าจำนวนผู้โดยสารจะเพิ่มขึ้นในเดือนถัดไป ตามแผนงานหลายๆ โครงการที่คาดว่าจะดำเนินการในกลางปี 2543 ได้แก่ การเพิ่มชนิดของตั๋วโดยสารให้มากขึ้น การเพิ่มศักยภาพการเข้าสู่ระบบโดยใช้ Shuttle Buses และระบบ Feeder การสร้างบันไดเลื่อนจากบริเวณทางเท้าไปยังชั้นจำหน่ายตั๋วการสร้าง Public Transport Interchange การเพิ่มส่วนเชื่อมต่อระหว่างตัวอาคารกับสถานีและการรณรงค์โฆษณาที่มากขึ้น

14. ระบบขนส่งมวลชนที่เชื่อถือได้และรวดเร็วที่สุด

ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นระบบขนส่งในกรุงเทพฯ ที่มีความรวดเร็วและไว้ใจได้มากที่สุด เห็นได้จากจำนวนรถไฟฟ้ามากกว่าร้อยละ 98 ที่เดินทางถึงสถานีภายใน 1 นาที ของกำหนดตามตารางเวลาการเดินรถไฟฟ้า โดยที่ความเร็วเฉลี่ยของรถไฟฟ้าที่ 35 กิโลเมตรต่อชั่วโมงเร็วกว่าความเร็วเฉลี่ยบนถนนของรถโดยสารประจำทางและรถยนต์ที่วิ่งในกรุงเทพฯ ถึง 3 เท่า ระยะทางเฉลี่ยที่รถไฟฟ้าเดินทางต่อวันเท่ากับ 10,800 กิโลเมตร ซึ่งเทียบได้ว่าในแต่ละวันรถไฟฟ้าสามารถพาผู้โดยสารเดินทางได้ถึงประมาณ 900,000 กิโลเมตรระยะทางเฉลี่ยที่ผู้โดยสารแต่ละคนเดินทางประมาณ 6.7 สถานี หรือคิดเป็นระยะทาง 6.18 กิโลเมตร

ประสิทธิภาพของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเรื่องของระยะทางที่รถไฟฟ้าสามารถเดินทางได้จริง (Actual Train-kilometers) เมื่อเทียบกับระยะทางที่กำหนดตามตารางการเดินรถไฟฟ้าถือว่าประสบความสำเร็จ กล่าวคือสามารถเดินรถไฟฟ้าได้ระยะทางตามที่กำหนดสำหรับเดือน

มีนาคม 2543 ในด้านประสิทธิภาพโดยรวมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยในส่วนของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการมีประสบการณ์ทางด้านปฏิบัติงานและสามารถควบคุมระบบการเดินรถไฟฟ้าให้มีความสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้จากการสำรวจพฤติกรรมของผู้โดยสารในเดือน กุมภาพันธ์ 2543 ปรากฏว่าผู้โดยสารเกือบทั้งหมดมีความประทับใจว่าเป็นระบบขนส่งที่เชื่อถือได้มากที่สุด

15. การบริหารจัดการระบบความปลอดภัย

รถไฟฟ้าบีทีเอสถือเป็นหนึ่งในระบบขนส่งที่มีความปลอดภัยที่สุด โดยไม่มีอุบัติเหตุที่มีผลกระทบต่อผู้โดยสารรถไฟฟ้าและพนักงานของบริษัทฯเกิดขึ้นเลย เพื่อให้แน่ใจว่าระบบมีความปลอดภัยอยู่เสมอ โดยจัดให้มีการบริหารจัดการระบบความปลอดภัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบมาตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ โดยในช่วงต้นของโครงการได้มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาว่ามีความเสี่ยงใดบ้างที่อาจจะมีผลกระทบต่อการทำงานของรถไฟฟ้าบีทีเอส การออกแบบเพื่อขจัดความเสี่ยงเหล่านั้นให้หมดไปนั้นเป็นวิธีการที่ดีที่สุดซึ่งในทางปฏิบัตินั้นไม่สามารถกระทำได้ ดังนั้นคณะทำงานจะกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงเหล่านั้นสำหรับกรณีที่ไม่สามารถใช้ออกแบบทางวิศวกรรมเพื่อขจัดความเสี่ยงได้

นอกจากที่กล่าวข้างต้นแล้ว ได้จัดทำขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ เพื่อความปลอดภัยของการเดินระบบรถไฟฟ้าในภาพรวมขึ้น ซึ่งนอกเหนือจากเอกสารทั่วไปแล้ว เช่น คู่มือกฎระเบียบ คู่มือปฏิบัติการสำหรับการสื่อสารนั้นได้มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติการณ์ในภาวะปกติ ภาวะพิเศษ และภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้เป็นคู่มือสำหรับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการสามส่วนคือ ศูนย์ควบคุมการเดินรถ พนักงานประจำสถานี และพนักงานขับรถ โดยได้จัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของคู่มือโดยการปฏิบัติตามจริงในช่วงการทดลองวิ่งเต็มรูปแบบในเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน 2542 และจัดให้มีการทดสอบการปฏิบัติการณ์ทั้งในภาวะปกติ และในกรณีที่มีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ซึ่งจัดให้มีการจำลองสถานการณ์การอพยพขนย้ายผู้โดยสารออกจากขบวนรถและสถานี ซึ่งใช้ทั้งพนักงานและอาสาสมัครในการจำลองสถานการณ์ดังกล่าว

ภายหลังจากที่ได้ประชุมร่วมกับหน่วยงานช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือถึงมาตรการด้านความปลอดภัยในรายละเอียด โดยเชิญให้หน่วยงานเหล่านี้มารวมเป็นประจักษ์พยานและให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของขั้นตอนต่างๆ โดยมีการฝึกปฏิบัติร่วมกันระหว่างพนักงานบีทีเอสและหน่วยงานภายนอกโดยจำลองสถานการณ์ที่สถานี

นานาในเดือนตุลาคม 2541 และบริษัทได้นำความเห็นต่างๆ ที่ได้รับมาปรับปรุงขั้นตอนเหล่านั้นให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ระหว่างการปฏิบัติได้จัดให้มีระบบการบันทึกและติดตามตรวจสอบความเสี่ยงต่างๆและมีการทบทวนถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการประชุมของคณะกรรมการมาตรฐาน ของระบบทุกเดือน ซึ่งผลจากการดำเนินการที่ต่อเนื่องดังกล่าวนี้ได้มีการตรวจพบความเสี่ยงใหม่และจัดให้มีการป้องกันและแก้ไขโดยทันที บริษัทฯ ยังจัดให้มีระบบการบันทึกเหตุการณ์ต่างๆที่อาจมีผลต่อการเดินรถไฟฟ้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่มีผลกระทบบ้านความปลอดภัย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสามารถระบุ ตรวจวัดและจัดให้มีมาตรการรองรับที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงหรือที่อาจจะเกิดขึ้น และบริษัทฯ ยังได้จัดให้มีการทบทวนกฎเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติการซึ่งเป็นผลมาจากการสังเกตการณ์และการสืบสวนจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง โดยจะมีการสอบสวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทุกกรณี ไม่ว่าจะเป็นการสอบสวนอย่างเป็นทางการหรือไม่ ส่วนเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยจะต้องมีการสอบสวนอย่างเป็นทางการทุกกรณี จากกระบวนการดังกล่าวทำให้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติ และผลการเปลี่ยนแปลงนี้จะถูกส่งต่อไปยังส่วนงานฝึกอบรมเพื่อให้บรรจุลงในหลักสูตรการฝึกอบรมและการทบทวนของพนักงาน

ภายหลังจากรับมอบระบบจากผู้รับเหมาถือว่า ณ วันนั้นเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลงส่วนต่างๆ ของระบบโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัยในระบบการจัดการเปลี่ยนแปลงและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากมีระบบควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์มากมายซึ่งบางระบบมีผลต่อความปลอดภัยโดยตรงแม้ว่าจะเป็นการยากที่จะทำให้ระบบมีความสมบูรณ์ในด้านความปลอดภัยในทุกๆด้านบริษัทถือเป็นเป้าหมายที่จะทำให้ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความปลอดภัยที่สุดเพื่อผู้โดยสาร

16. ระบบการซ่อมบำรุงรักษาและการปรับปรุงระบบ

องค์ประกอบหลักของการเป็นระบบขนส่งที่ทันสมัยอย่างรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ การบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการที่บรรลุถึงจุดมุ่งหมายของบริษัทที่จะเป็นระบบขนส่งที่มีความเชื่อถือได้มากที่สุดในประเทศไทย นั่นคือระบบจะต้องมีการบำรุงรักษาโดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งตามสัญญาซ่อมบำรุงและจัดหาอะไหล่ที่ทำกับ บริษัท ซีเมนต์ จำกัด และบริษัท ลินคาส เป็นเวลาถึง 5 ปี จึงทำให้มั่นใจได้ว่าระบบจะมีความปลอดภัยและเชื่อถือได้อยู่ตลอดเวลาอย่างไรก็ตามผลการดำเนินและความน่าเชื่อถือของระบบดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ ในช่วงเริ่มต้นการดำเนินการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการพบว่าจำนวนของบันไดเลื่อนน้อยมีผลต่อการตัดสินใจที่ทำให้ไม่กลับมาใช้บริการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสอีก เป็นผลทำให้บริษัทฯ มีการติดตั้งบันไดเลื่อนเพิ่มขึ้นอีก 10 สถานีต่างๆ คือ หมอชิต อารีย์ อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ราชเทวี นานา พร้อมพงษ์ เอกมัย พระโขนง ศาลาแดง และสะพานตากสิน เปิดให้บริการตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2543 บริษัทฯ ได้ดำเนินการสร้างทางเชื่อมระหว่างอาคารกับสถานีรถไฟฟ้าซึ่งมีทั้งที่ได้ดำเนินการเสร็จแล้ว และอยู่ในช่วงดำเนินการก่อสร้างโดยส่วนมากทางเชื่อมต่อดังกล่าว ได้รับความสำเร็จและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งบริษัทฯ อาคารที่ต่อเชื่อมโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส ปัจจุบันมีทางเชื่อมต่อที่สถานีพร้อมพงษ์ซึ่งเชื่อมกับ ห้างสรรพสินค้าเอ็มโพเรียมสถานีสนามกีฬา เชื่อมต่อกับห้างสรรพสินค้าโตคิว และศูนย์การค้า มานูญครอง และสถานีสยาม เชื่อมต่อกับศูนย์การค้าสยามเซ็นเตอร์ กับที่สถานีชิดลมเชื่อมต่อกับอาคารพาณิชย์และศูนย์การค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม สถานีราชเทวีเชื่อมต่อกับโรงแรมเอเชีย สถานีอ่อนนุชเชื่อมต่อกับห้างสรรพสินค้าเทสโก-โลตัส และที่สถานีศาลาแดงเชื่อมต่อกับ ห้างสรรพสินค้าสลิคคอมแพกซ์และมีอีกบางส่วนที่อยู่ในระหว่างการเจรจาและพิจารณาคือ ทางเชื่อมต่อที่ สถานีช่องนนทรีและอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ทางเดินที่ต่อกับสะพานลอยที่แยก ราชประสงค์ โดยมีทางเชื่อมต่อกับ 3 ศูนย์การค้าหลักในพื้นที่ และทางเชื่อมต่อกับ โรงแรมแชงกรีล่าที่สถานีสะพานตากสิน

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายธนวัฒน์ บุญมาเลิศ
วัน เดือน ปี	2 พฤศจิกายน 2508
สถานที่เกิด	อ.องครักษ์ จ. นครนายก
ประวัติการศึกษา	บช.บ.(การจัดการงานก่อสร้าง) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี 2534 รศ.บ.(บริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี 2536 บช.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี 2540 นศ.บ. (นิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี 2544
สถานที่ทำงาน	บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	นายสถานี (Station Supervisor)