

ผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชน
กรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ*
THE EFFECT OF IMPLEMENTING THE BANGKOK MASS TRANSIT
SYSTEM SERVICE DELIVERY POLICY

สุภารัตน์ มหาเทียน

Supharat Mahathein

สืบพงศ์ สุขสม

Suebpong Suksom

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Western University, Thailand

E-mail: supameaw@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ ด้านการกำหนดเส้นทาง ด้านการพัฒนาบริการ และด้านการเชื่อมต่อส่วนขยาย เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำนวน 400 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BTS) นักการเมืองท้องถิ่น นักวิชาการ และผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส รวม 50 คน ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างด้วยค่า t - test และ F - test และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ โดยกำหนด ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าข้อมูล ด้านเอกสาร ด้านบุคคลและด้านทฤษฎี ผลการศึกษาพบว่า รถไฟฟ้า เป็นแนวคิดของรัฐบาลในการพัฒนาระบบการขนส่งมวลชนระบบรางมาช่วยแก้ไขการจราจรติดขัด โดยสร้างโครงการรถไฟฟ้าจำนวน 10 สาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กำหนดเส้นทางและสถานีรถไฟฟ้าจากพฤติกรรมความต้องการเดินทางของประชาชน ปัญหาที่พบคือ อัตราค่าโดยสารไม่สอดคล้องกับรายได้ของประชาชน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการเชื่อมต่อการเดินทาง รองลงมาคือ ด้านการกำหนดเส้นทาง และด้านการบริการ ผลการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติต่างกัน ส่วนผู้มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการนำนโยบาย

* Received 10 May 2020; Revised 19 May 2020; Accepted 19 May 2020



ไปปฏิบัติไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า เพศและอายุส่งผลเชิงบวก กับ ความพึงพอใจต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ

คำสำคัญ: นโยบาย, การส่งมอบบริการ, รถไฟฟ้าบีทีเอส

Abstract

The purpose of this research was to study the effect of the implementation of policy on service delivery of Bangkok Mass Transit System by measuring the satisfaction of service recipients in terms of routing, service development and the connection side of the extension. This study was conducted through mix methods. The samples of 400 BTS customers. Descriptive statistics were applied and compared the differences by t-test and One - Way ANOVA test and multiple regression analysis was also administered. Statistical significance level was set at .05. Analyzed qualitative research by data Triangulation; documents, personal and theoretical data. There are 50 key informants of the qualitative study including Bangkok administrators, BTS administrators, local politicians, academics and BTS customers. It was found from the study that electric train was the concept of the government to reduce traffic jam. The project of 10 rail lines was planned in Bangkok and its vicinity. Master Plan routes and train stations were considered from the demand of the customers. The problem found was that the fare was not consistent with the income of the customers. Overall, customers have high level of satisfaction. According to level of satisfaction from high to low the customers opinion can be tiered as follows: connection of the routes, routing and service. From the findings, customers with different gender, income, age, or status have different level of satisfaction. Customers with different occupations have the same level of satisfaction. The result of multiple regression analysis found that gender and age affect the positive opinion towards the satisfaction of implementing the Bangkok Mass Transit System service delivery policy

Keywords: Policy, Service Delivery, Bangkok Mass Transit System



บทนำ

เป้าหมายของการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของรัฐบาลปัจจุบัน (พ.ศ.2561 – 2580) คือการทำให้ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่องสังคมเป็นธรรมมีฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน ระบบการขนส่งมวลชนเป็นส่วนหนึ่งที่รัฐบาลจะต้องพัฒนา โดยพิจารณาได้ในยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐ จากปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครที่เริ่มทวีความรุนแรงมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2537 สมัยพลตรีจำลอง ศรีเมือง เป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้มีการอนุมัติโครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครให้แก่ บริษัท นานง จำกัด (บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน) ให้ดำเนินการระบบขนส่งมวลชนทางรางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การพัฒนาโครงการสำเร็จเป็นโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส เมื่อ พ.ศ. 2542 ถือเป็นระบบขนส่งมวลชนสายแรกในประเทศไทย และได้รับชื่อพระราชทานโครงการว่า "รถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา" (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, 2553) ซึ่งบริษัทได้ขยายเส้นทางเดินรถไฟฟ้าบีทีเอสออกไปให้ครอบคลุมพื้นที่ที่เป็นศูนย์กลางธุรกิจการค้า ย่านที่พักอาศัย ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดในเขตปริมณฑล สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้มากกว่า 1,000 คนต่อชบวน เป็นการประหยัดระยะเวลาในการเดินทางเมื่อเทียบกับการเดินทางด้วยระบบสาธารณะอื่น ๆ และช่วยแก้ปัญหาการจราจรติดขัด เนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกทำให้เกิดความคาดหวังต่อการให้บริการและการดูแลระบบของรถไฟฟ้าบีทีเอส แต่กลับเกิดเหตุการณ์ที่สร้างความไม่พอใจ เช่น ปัญหาความล่าช้าของเที่ยวรถ ระบบการซื้อตั๋วรถไฟฟ้าบีทีเอส ยังมีความยุ่งยากเพราะผู้ใช้บริการต้องต่อแถวเพื่อแลกเงินที่ตู้หยอดเหรียญ และซื้อตั๋วรถไฟฟ้า รวมทั้งปัญหาเรื่องราคาค่าโดยสารที่ยังคงมีราคาสูง

ซึ่งผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึง ผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ ในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการกำหนดเส้นทาง ด้านการพัฒนา ด้านการบริการ และด้านการเชื่อมต่อส่วนขยายไปปฏิบัติ เนื่องจากรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นระบบขนส่งสาธารณะที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการเดินทางของประชาชนในกรุงเทพมหานครและจังหวัดในเขตปริมณฑลใกล้เคียง กรุงเทพมหานคร สามารถช่วยลดปัญหาการจราจรที่แออัด ประหยัดเวลาในการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น ไม่ต้องทนต่อสภาพการจราจรที่ติดขัดในแต่ละวัน ซึ่งหากรถไฟฟ้าบีทีเอส สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ รถไฟฟ้าบีทีเอสจะเป็นระบบขนส่งสาธารณะที่สำคัญอย่างยิ่งของประเทศไทย และสามารถกลายเป็นต้นแบบระบบขนส่งสาธารณะและขยายรูปแบบระบบขนส่งสาธารณะดังกล่าวออกไปยังจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศไทย



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ด้านการกำหนดเส้นทาง ด้านการพัฒนา ด้านการบริการ และด้านการเชื่อมต่อส่วนขยายไปปฏิบัติ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ด้านการกำหนดเส้นทาง ด้านการพัฒนา ด้านการบริการ และด้านการเชื่อมต่อส่วนขยายไปปฏิบัติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านใดที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ใช้บริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ข้อมูลจากบริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าจำนวนยอดผู้โดยสารรวม ในปี 2561 เฉลี่ย 20 ล้านเที่ยวคนต่อเดือน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตร Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) ได้จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี Stratified Random Sampling ตามสัดส่วนสถานีรถไฟฟ้า BTS ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างสายสุขุมวิท 280 คน และสายสีลม จำนวน 120 คน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเน้นการพิจารณาคุณสมบัติ 1) ความรู้และประสบการณ์ส่วนบุคคล 2) วิชาชีพที่ต้องกับเรื่องที่จะศึกษาเป็นสำคัญ เพื่อให้ได้เฉพาะผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกและตรงประเด็นตามจุดประสงค์ของการวิจัย ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีหลักเกณฑ์คัดเลือกบุคคลเพื่อทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In - Depth Interview) กลุ่มที่ 1 คือ 1) ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร 6 คน 2) ผู้บริหารบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 6 คน 3) นักการเมืองท้องถิ่น ประกอบด้วย 3.1) จังหวัดปทุมธานี 6 คน 3.2) จังหวัดสมุทรปราการ 6 คน 4) นักวิชาการ จำนวน 6 คน รวม 30 คน กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้บริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) สายละ 10 คน รวม 20 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 50 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In - Depth Interview) ซึ่งใช้สัมภาษณ์รายบุคคล (Focus Individual Interview) ตามแนวทางสัมภาษณ์ (Interview Guide Line) โดยรอบการสัมภาษณ์เป็นแนวคำถามแบบปลายปิด (Close Question) ซึ่งกำหนดแนวคำถามแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อระบุถึงประเด็น



เฉพาะ และแบบปลายเปิด (Open Question) ได้กำหนดแนวคำถามแบบกว้าง ๆ เพื่อเป็นประเด็นในการสนทนา สามารถที่จะแตกประเด็นย่อยระหว่างที่มีการสัมภาษณ์ตามความเหมาะสมได้ สร้างแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย แบ่งแบบสัมภาษณ์ เป็น 2 ชุดตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับ กลุ่มผู้บริหารกรุงเทพมหานคร นักการเมืองท้องถิ่น ผู้บริหารบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และนักวิชาการ มีประเด็นคำถามเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) และ ประเด็นคำถามเกี่ยวกับผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับ กลุ่มผู้ใช้บริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) มีประเด็นคำถามให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส)

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามแบบที่มีคำตอบให้เลือกตอบ (Multiple choices) โดยส่วนแรกเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่สอง เป็นปัจจัยการเลือกใช้บริการ ที่เกี่ยวกับสายรถไฟฟ้า BTS ที่ขึ้นต้นทาง เหตุผลสำคัญที่ทำให้เลือกใช้บริการ ค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการต่อ 1 วัน จำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันในช่วงวันทำงาน ในช่วงวันหยุด ประเภทบัตรโดยสารที่ใช้ในการเดินทาง และช่วงเวลาที่ใช้บริการเป็นประจำ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมาใช้ในการบรรยายลักษณะของข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับในส่วนที่สามเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ บรรยายลักษณะของข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) กำหนดหลักเกณฑ์การแปลความหมายในระดับความสำคัญ ภาพรวมของปัจจัยแต่ละด้านเป็น 5 ระดับ โดยนำค่าเฉลี่ยมาจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ เป็นไปตามความกว้างของอันตรภาค 5 ระดับตามแนวคิดของเบสท์ (Best, J. W., 1977) ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ตามคุณลักษณะข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่า T - Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ด้วยค่า F - Test หากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD Post Hoc Tests และการพยากรณ์หรือการทำนายตัวแปรตาม ใช้สถิติ Regression Analysis โดยวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และในส่วนที่สี่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปลายเปิด (Open Ended) จะวิเคราะห์เนื้อหา (Content



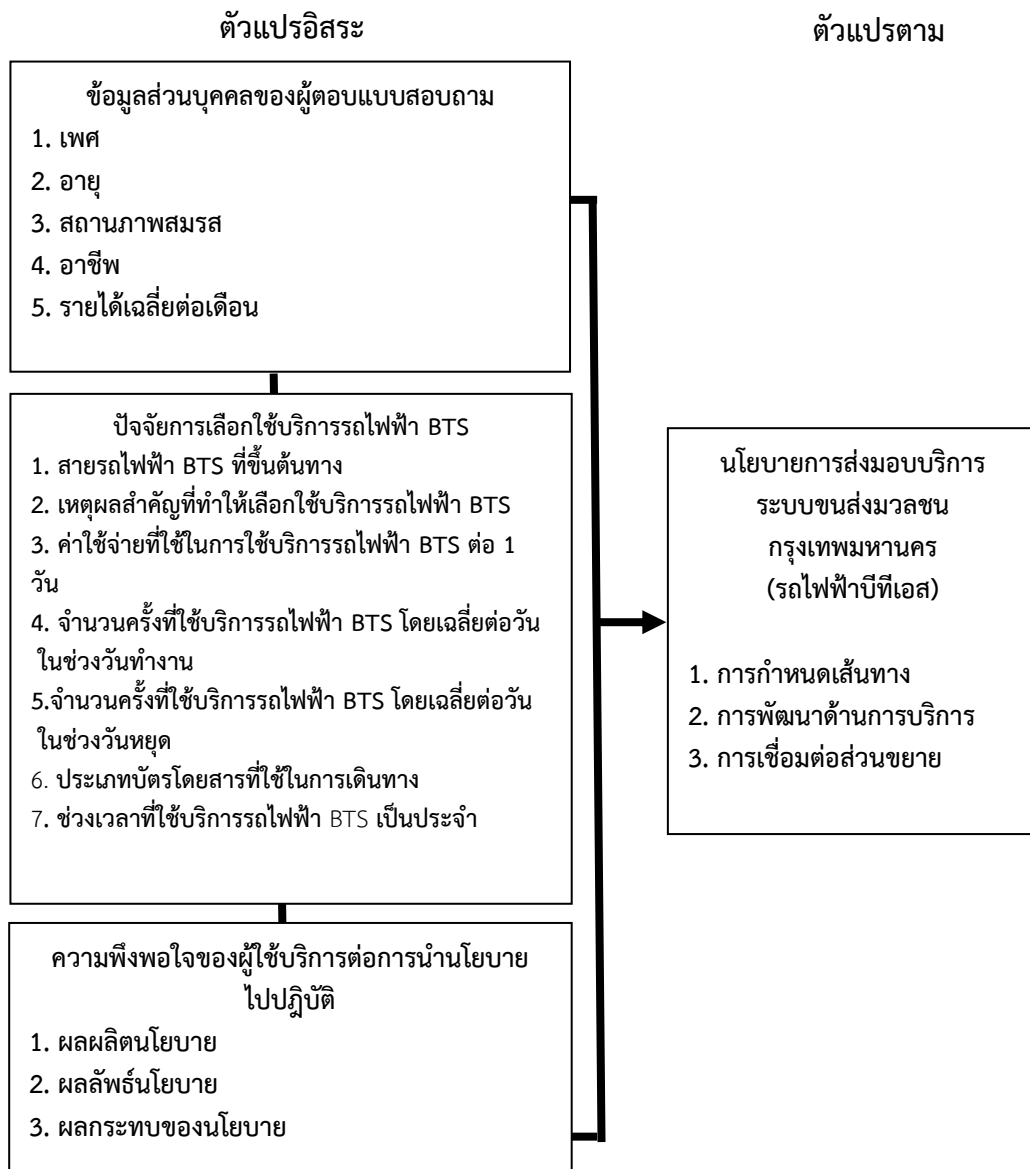
Analysis) เชิงพรรณนาเพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาต่าง ๆ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพรรณ ศรีจำปา รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อู่อ้น และรองศาสตราจารย์ ดร.เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต ตรวจสอบความตรงทางเนื้อหา (Content Validity) หรือความสอดคล้องระหว่างข้อความที่เขียนขึ้นในแบบสอบถามกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้ โดยแบบสอบถามของการศึกษานี้ มีค่า IOC เท่ากับ .97 และนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา ตามวิธีของครอน บราก (Cronbach's Coefficient Alpha Method) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .815 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ช่วงเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2562

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ต่างกันมีผลให้ระดับความพึงพอใจต่อผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร(รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติแตกต่างกัน
2. ข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีผลต่อความพึงพอใจต่อผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส)ไปปฏิบัติ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยใช้แนวคิด การประเมินผลนโยบายของ John M. O. (John, M. O., 1993) ที่มีการประเมินผลกระทบ การประเมินการบริหารโครงการ การประเมินผลกระบวนการ การประเมินผลการออกแบบ การประเมินผลเพื่อการพัฒนา มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยการศึกษานโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) โดยบทความนี้จะมุ่งเน้นด้านการกำหนดเส้นทาง ด้านการพัฒนาบริการ และด้านการเชื่อมต่อส่วนขยายสามารถสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

1. การกำหนดเส้นทาง

1.1 ด้านผลผลิตนโยบาย พบว่า รถไฟฟ้าเป็นแนวคิดของรัฐบาลที่จะใช้การพัฒนากระบวนกรขนส่งมวลชนระบบรางมาช่วยแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาการจราจรติดขัด โดย



ทำโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าจำนวน 10 สาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีความคาดหวังว่าจะส่งผลให้ประชาชนสามารถเดินทางได้สะดวก ลดเวลาการเดินทาง ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างยึดหลักตามแนวคิดของแผนแม่บทการขนส่งมวลชนระบบรางที่เป็นแบบรัศมีและวงแหวน (Radial and Circumferential Pattern) ด้วยการขนส่งผู้โดยสารจากพื้นที่ชานเมืองเข้าสู่เขตเมือง เชื่อมต่อระหว่างสถานีรถไฟฟ้าตามแนวเส้นทางต่าง ๆ สะดวกต่อการเดินทางภายในพื้นที่เขตเมืองชั้นใน การวางแผนแม่บทเส้นทางรถไฟฟ้าและสถานีพิจารณาตามพฤติกรรมและความต้องการเดินทางรวมถึงการเชื่อมต่อการเดินทางให้เข้าถึงพื้นที่ที่สำคัญอย่างรอบคอบ รวมทั้งทำการทบทวนปรับปรุงและศึกษาความเหมาะสมก่อนขั้นตอนการก่อสร้างจริงเพื่อให้ตอบโจทย์การเดินทางของประชาชน

1.2 ด้านผลลัพธ์นโยบาย จากการศึกษาเส้นทางสายสีลมที่ให้บริการจากบางหว้าถึงสนามกีฬาแห่งชาติ ระยะทางรวมทั้งสิ้นประมาณ 14.2 กิโลเมตร มี 13 สถานี รวมสถานีสยาม และเส้นทางสายสุขุมวิท ให้บริการจากเคหะสมุทรปราการ ถึงมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีระยะทางรวมทั้งสิ้นประมาณ 39.92 กิโลเมตร มี 36 สถานี รวมสถานีสยาม ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่ามีเหมาะสม ผ่านแหล่งธุรกิจการค้า ครอบคลุมสถานที่สำคัญ จุดเชื่อมต่อดี ช่วงห่างของสถานีไม่ไกลเกินไป ประหยัดเวลาในการเดินทาง ตามข้อมูลของการศึกษาด้วยแบบจำลองของโครงการรถไฟฟ้าพบว่าระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางโดยเฉลี่ยต่อวันของผู้ใช้บริการโครงการรถไฟฟ้าหรือโครงข่ายการขนส่งมวลชนระบบรางจะลดลงประมาณ 40 นาที ส่วนนักวิชาการมีความเห็นว่ารถไฟฟ้า BTS สามารถลดปัญหาการจราจรได้จริง

1.3 ด้านผลกระทบของนโยบาย จะกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนที่ถูกเวนคืน ต้องย้ายที่ ไปอยู่ในสถานที่แห่งใหม่ ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ผลกระทบทางกายภาพที่มีต่อศาสนสถานตามแนวรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร รวมถึงปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในช่วงดำเนินการก่อสร้าง เช่น ปัญหาฝุ่น PM 2.5 และการรบกวนพื้นที่ผิวจราจรระหว่างการก่อสร้าง อย่างไรก็ตามรถไฟฟ้าก็ยังคงเป็นการขนส่งที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่ำ ลดปัญหามลพิษที่เกิดจากการคมนาคมขนส่งรูปแบบเดิม และยังช่วยตอบสนองความเร่งรีบของสังคมปัจจุบัน ผลประโยชน์ที่ได้จากนโยบายในระยะยาวคือสามารถกำหนดผังเมืองโดยรวมของกรุงเทพมหานคร ช่วยบรรเทาปัญหาการขยายตัวของเมืองอย่างไร้ทิศทาง หรือ Urban Sprawl รวมทั้งยังเกิดประโยชน์ด้านสุขภาพที่ดีของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการลดลงของมลภาวะในอากาศอันจะส่งผลต่อการลดลงของงบประมาณรายจ่ายด้านสาธารณสุขของประเทศ

2. การพัฒนาบริการ

2.1 ด้านผลผลิตนโยบาย การกำหนดนโยบายเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมมี



นโยบายปรับลดค่าโดยสารรถสาธารณะทั้งระบบ โดยเฉพาะรถไฟฟ้าที่มีแนวโน้มให้ปรับลดราคาให้ใกล้เคียง 15 บาทตลอดสาย โดยทางด้าน BTS เห็นด้วยกับนโยบายนี้และพร้อมที่จะดำเนินการตามนโยบายรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้มีระบบขนส่งมวลชนที่ดี นอกจากนี้ยังมีการกำหนดนโยบายสำหรับคนพิการให้สามารถเข้าถึงบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) โดยมีการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์เพิ่มเติมในสถานีส่วนต่อขยายตั้งแต่สถานีสำโรงถึงสถานีเคหะ เพื่อสนับสนุนให้คนพิการเข้าใช้บริการได้เหมือนผู้ใช้บริการปกติ และได้รับการยกเว้นค่าโดยสารสำหรับคนพิการทุกประเภท ปัจจุบันระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ยังอนุญาตให้ผู้พิการทางสายตาที่มีสุนัขนำทาง ขึ้นใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสได้ นอกจากนี้ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสามารถนำบัตรมาใช้บริการได้โดยแสดงบัตรที่ห้องจำหน่ายบัตรโดยสารเพื่อแลกรับบัตรโดยสารบีทีเอส แบบเที่ยวเดียว

2.2 ด้านผลลัพธ์นโยบายที่พบจากการวิจัย เป็นเรื่องค่าโดยสารที่ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพของประชาชนและประชาชนอาจไม่สามารถเข้าถึงบริการ การบริการที่ล่าช้าในเที่ยวการเดินรถทำให้ไม่ได้รับความสะดวก รวมถึงจำนวนลิฟต์ที่ต้องใช้ในการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารหรือคนพิการยังมีไม่ครบทุกสถานี

2.3 ด้านผลกระทบของนโยบายพบว่า บัตรโดยสารยังไม่สามารถใช้ร่วมกับรถสาธารณะประเภทอื่น

3. การเชื่อมต่อส่วนขยาย

3.1 ด้านผลผลิตนโยบาย มีการเปิดให้บริการส่วนต่อขยายสายสีลมได้แก่ สถานีตากสินสถานีวงเวียนใหญ่ สถานีโพธิ์นิมิตร สถานีตลาดพลู สถานีวุฒากาศ และสถานีบางหว้า ส่วนต่อขยายสายสีเขียว ช่วงแบริ่งถึงสมุทรปราการ ได้แก่ สถานีสำโรง สถานีปู่เจ้า สถานีช้างเอราวัณ สถานีโรงเรียนนายเรือ สถานีปากน้ำ สถานีศรีนครินทร์ สถานีแพรงษา สถานีสายลวด และสถานีเคหะ ยังมีการเปิดให้บริการในส่วนเหนือของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สถานีพหลโยธิน 24 สถานีรัชโยธิน สถานีเสนานิคม สถานีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3.2 ด้านผลลัพธ์นโยบาย พบว่าระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ยังไม่สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เช่น ยังไม่เปิดบริการให้ครอบคลุมถึง ตำบลคูคต จังหวัดปทุมธานี

3.3 ด้านผลกระทบของนโยบายที่เกิดขึ้นในขณะที่รัฐบาลอยู่ระหว่างการนำเส้นทางรถโดยสารสาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมาปฏิรูปใหม่ให้สอดคล้องกับการพัฒนาเมืองในปัจจุบันซึ่งแน่นอนว่าต้องใช้เส้นทางรถไฟฟ้าเป็นหลักเนื่องจากรถประเภทนี้สามารถขนส่งบุคคลได้จำนวนมากกว่า ให้บริการที่รวดเร็วกว่ารถสาธารณะประเภทอื่น แต่ก็พบว่าต้องใช้เวลาในการก่อสร้างเป็นเวลานานกว่าจะเปิดให้บริการ



ผลการศึกษาเชิงปริมาณ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ปรากฏผล ดังนี้
ตารางที่ 1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้บริการที่ได้จากแบบสำรวจ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม 400 ชุด	ร้อยละ
เพศหญิง	51.50
สถานภาพโสด	73.00
อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน	34.75
รายได้ 10,000 – 20,000 บาท ต่อเดือน	32.25
ใช้บริการจากต้นทางสายสุขุมวิท	70.00
เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเนื่องจากความสะดวกสบาย	26.75
ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันช่วงวันทำงาน 2 – 4 ครั้ง	51.50
ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันช่วงวันหยุดน้อยกว่า 2 ครั้ง	48.00
ช่วงเวลาที่ใช้เป็นประจำ 06.00 – 09.00 น.	41.00
ใช้บัตรโดยสารแบบเที่ยวเดียว	44.25

ระดับความพึงพอใจต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ ด้านการกำหนดเส้นทางอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยการให้บริการรถไฟฟ้า BTS ช่วยทำให้สามารถกำหนดระยะเวลาเดินทางที่แน่นอนมีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.01 ส่วนการกำหนดเวลาเปิด-ปิดสถานี มีความเหมาะสมมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.75 ส่วนด้านการบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยความปลอดภัยในสถานีรถไฟฟ้า BTS มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ซึ่งเป็นระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ การให้บริการรถรับส่ง (Shuttle Bus) ด้านการเชื่อมต่อส่วนขยายมีค่าเฉลี่ย 4.02 โดยนโยบายการเชื่อมต่อส่วนขยายพหลโยธิน 24 – มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.40 และข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ นโยบายการเชื่อมต่อส่วนขยาย เคหะฯ – บางปู มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 จากการทดสอบสมมติฐานด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่แตกต่างกันมีผลให้ระดับความพึงพอใจต่อผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติแตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติแตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติไม่แตกต่างกัน สำหรับการทดสอบสมมติฐานด้านข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีผลต่อความพึงพอใจต่อผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิง



พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ ($R = .286$) กับความพึงพอใจต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจต่อผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติที่ร้อยละ 8.2 ($\text{Sig.} = .001$) ด้วยค่าความคาดเคลื่อนของการประมาณ .33618 ด้านเพศสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจสูงสุดที่ 12.6 % ($\text{Sig.} = .000$) รองลงมาคือ ด้านอายุ 7.4 % ($\text{Sig.} = .019$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภายใต้สมการพยากรณ์ $Y = a + bx$ แทนค่าความพึงพอใจต่อผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ $= 3.534 + .126 (\text{เพศ}) + .074 (\text{อายุ})$ ซึ่งอธิบายเป็นรายด้านตามค่า b ของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ($b = .126$) หมายความว่าเมื่อมีการใช้นโยบายที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างด้านเพศ ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจต่อผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้า บีทีเอส) ไปปฏิบัติจะเพิ่มขึ้น .126 หน่วย กรณีค่า b ของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ($b = .074$) หมายความว่า เมื่อมีการใช้นโยบายที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างด้านอายุทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจต่อผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติจะเพิ่มขึ้น .074 หน่วย

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการศึกษา (Sig.)	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1. ข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ต่างกันมีผลให้ระดับความพึงพอใจต่อผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติแตกต่างกัน		
เพศ	✓(.001)	
อายุ	✓(.002)	
สถานภาพ	✓(.020)	
อาชีพ		✓(.292)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓(.007)	
สายรถไฟฟ้า BTS ที่ขึ้นต้นทาง		✓(.341)
เหตุผลสำคัญที่ทำให้เลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS		✓(.372)
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ต่อ 1 วัน	✓(.018)	
จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยเฉลี่ยต่อวัน ในช่วงวันทำงาน		✓(.268)
จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยเฉลี่ยต่อวัน ในช่วงวันหยุด	✓(.006)	



ประเภทบัตรโดยสารที่ใช้ในการเดินทาง	✓(.015)	
ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS เป็นประจำ		✓(.811)
2. ข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีผลต่อความพึงพอใจต่อผลของการนำนโยบายการ ส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไป ปฏิบัติ		
เพศ	✓(.000)	
อายุ	✓(.019)	
สถานภาพ		✓(.453)
อาชีพ		✓(.381)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		✓(.180)
สายรถไฟฟ้า BTS ที่ขึ้นต้นทาง		✓(.333)
เหตุผลสำคัญที่ทำให้เลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS		✓(.779)
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ต่อ 1 วัน		✓(.406)
จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยเฉลี่ยต่อวัน ในช่วงวันทำงาน		✓(.829)
จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยเฉลี่ยต่อวัน ในช่วงวันหยุด		✓(.927)
ประเภทบัตรโดยสารที่ใช้ในการเดินทาง		✓(.948)
ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS เป็นประจำ		✓(.246)

อภิปรายผล

ด้านการกำหนดเส้นทาง จุดที่ตั้งสถานีรถไฟฟ้า BTS และการเชื่อมต่อกับส่วนขยาย พบว่า การวางแผนแม่บทเส้นทางรถไฟฟ้าและสถานี มีการพิจารณาพฤติกรรมและความต้องการเดินทาง และพิจารณากิจกรรมในการเชื่อมต่อการเดินทางรวมถึง การเข้าถึงพื้นที่ที่สำคัญอย่างรอบคอบ มีการทบทวนปรับปรุงขั้นตอนการศึกษาความเหมาะสมก่อนขั้นตอนการสร้างจริงซึ่งจะตอบโจทย์การเดินทางของประชาชน สอดคล้องกับการศึกษาของ สืบพงศ์ สุขสม ได้ชี้ให้เห็นถึงทางเลือกของประชาชนในการเดินทางกับระบบขนส่งมวลชนในเมืองใหญ่ของกรุงเทพมหานครที่มีความหนาแน่นของยานพาหนะ ซึ่งรัฐจะต้องพัฒนาระบบการขนส่งให้มีความทันสมัยและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกมากขึ้น เช่น การใช้ระบบตัวร่วมระหว่างรถไฟฟ้า BTS และรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT เพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อตั๋วโดยสารประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งในอนาคตจะมีการพิจารณาการใช้ตัวร่วม ระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งรถไฟฟ้า รถโดยสารด่วนพิเศษ BRT และเรือโดยสาร (สืบพงศ์ สุขสม, 2561)

ด้านการพัฒนาการบริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นการบริการระบบขนส่งมวลชนขั้นพื้นฐานที่ให้บริการผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ถ้าผู้ประกอบการสามารถตอบสนองความคาดหวังและความต้องการด้านการเดินทางไปยังจุดหมายก็สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจได้



แต่หากผู้ประกอบการต้องการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าให้เพิ่มมากขึ้น ต้องเน้นการสร้างคุณภาพและคุณค่าของการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับให้ดียิ่งขึ้น ส่วนเรื่องความเสมอภาคนอกจากกลุ่มผู้พิการแล้ว ยังได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ และเด็กให้สามารถเข้าถึงการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ด้วยความสะดวกและปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วศพร เตชะพรพานิชและคณะ ที่ศึกษาโครงการการวิจัยและพัฒนาระบบรถไฟฟ้าโครงการย่อยที่ 1 การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการเดินรถไฟฟ้าที่เหมาะสมกับบริษัทผู้รับสัมปทาน โครงการระบบรถไฟฟ้าของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย สรุปว่าการวัดระดับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนที่อาจเกิดขึ้น ในการบริหารจัดการของระบบขนส่งสาธารณะ โดยทำการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและมีผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ถูกต้องเป็นงานที่ซับซ้อนเนื่องจากเกี่ยวข้องกับความเข้าใจและทัศนคติของผู้ใช้บริการอีกด้วย การวัดระดับคุณภาพ การให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะใช้ 8 เกณฑ์หลัก คือ 1) ความพร้อม 2) การเข้าถึง 3) ข้อมูลข่าวสาร 4) เวลา 5) การให้บริการ 6) ความสะดวกสบาย 7) ความปลอดภัย และ 8) ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (วศพร เตชะพรพานิชและคณะ, 2560)

เพศ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษาของ วลัยพร รัตนเศรษฐ์ ที่ศึกษาเรื่องการประเมินนโยบายสาธารณะด้วยความสุข ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.5 ค่าเฉลี่ยความรู้สึกที่มีต่อนโยบายประชานิยม แบ่งตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความรู้สึกมีความสุขต่อนโยบายประชานิยม นโยบายโครงสร้างพื้นฐาน และนโยบายเศรษฐกิจพอเพียงมากกว่าเพศหญิง (วลัยพร รัตนเศรษฐ์, 2553)

อายุ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch, G. E., & Michael, B. A. ที่ศึกษาตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ พฤติกรรมการตัดสินใจ และอัตราการใช้จ่ายของผู้บริโภค ซึ่งสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อที่มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ซึ่งอายุของบุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นจะชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าที่เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ สถานภาพสมรส มีผลต่อความพึงพอใจต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ (Belch, G. E., & Michael, B. A., 2005) สอดคล้องกับการศึกษาของ วิมลภรณ์ ธีรรัตน์ และนพพล อัครชาติ ที่ศึกษา



เรื่องสถานภาพทางสังคมกับพฤติกรรมการเลือกตั้งในการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ. 2554 กรณีศึกษาจากผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่ผลการศึกษาพบว่าสถานภาพสมรสของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการเลือกพรรคการเมืองที่แตกต่างกัน เนื่องจากการที่ผู้มีสิทธิเลือกตั้งพิจารณาถึงความมั่นคงในชีวิตครอบครัวระหว่างคนโสดกับคนที่มีความพร้อมแล้ว ก็อาจทำให้เลือกพรรคการเมืองที่แตกต่างกัน โดยคนมีครอบครัวก็จะนึกถึงนโยบายเรียนฟรี มีงานทำ มีเงินออม มีสวัสดิการ จากรัฐดูแล ส่วนคนโสดจะนึกถึงนโยบายทางด้านสังคม การสร้างสังคมสมัยใหม่ที่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นต้น (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ และนพพล อัครชาติ, 2555)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch, G. E., & Michael, B. A. ที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่นำมาเชื่อมโยงกับความต้องการพฤติกรรมการตัดสินใจและอัตราการใช้จ่ายสินค้าและบริการที่พบว่า รายได้ (Income) หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) ของบุคคลจะกระทบต่อตราสินค้าและบริการที่เค้านัดสินใจ สถานภาพเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน นักการตลาดต้องสนใจแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล เนื่องจากรายได้จะมีผลต่ออำนาจของการซื้อ คนที่มีรายได้ต่ำจะมุ่งซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และมีความไวต่อราคามาก คนที่มีรายได้สูงจะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพดีและราคาสูงโดยเน้นที่ภาพพจน์ของตราสินค้าเป็นหลัก (Belch, G. E., & Michael, B. A., 2005)

ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ต่อ 1 วัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ Aday, L.A., & Andersen, R. ที่ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจ มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ 1) ความพึงพอใจต่อ ความสะดวกที่ได้รับการบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ 3) ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ใช้บริการ 4) ความสนใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และ 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Aday, L.A., & Andersen, R., 1975)

จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยเฉลี่ยต่อวัน ในช่วงวันหยุด มีผลต่อความพึงพอใจต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ทำวิจัยเรื่องโครงการสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ปีงบประมาณ 2561 ให้แก่ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

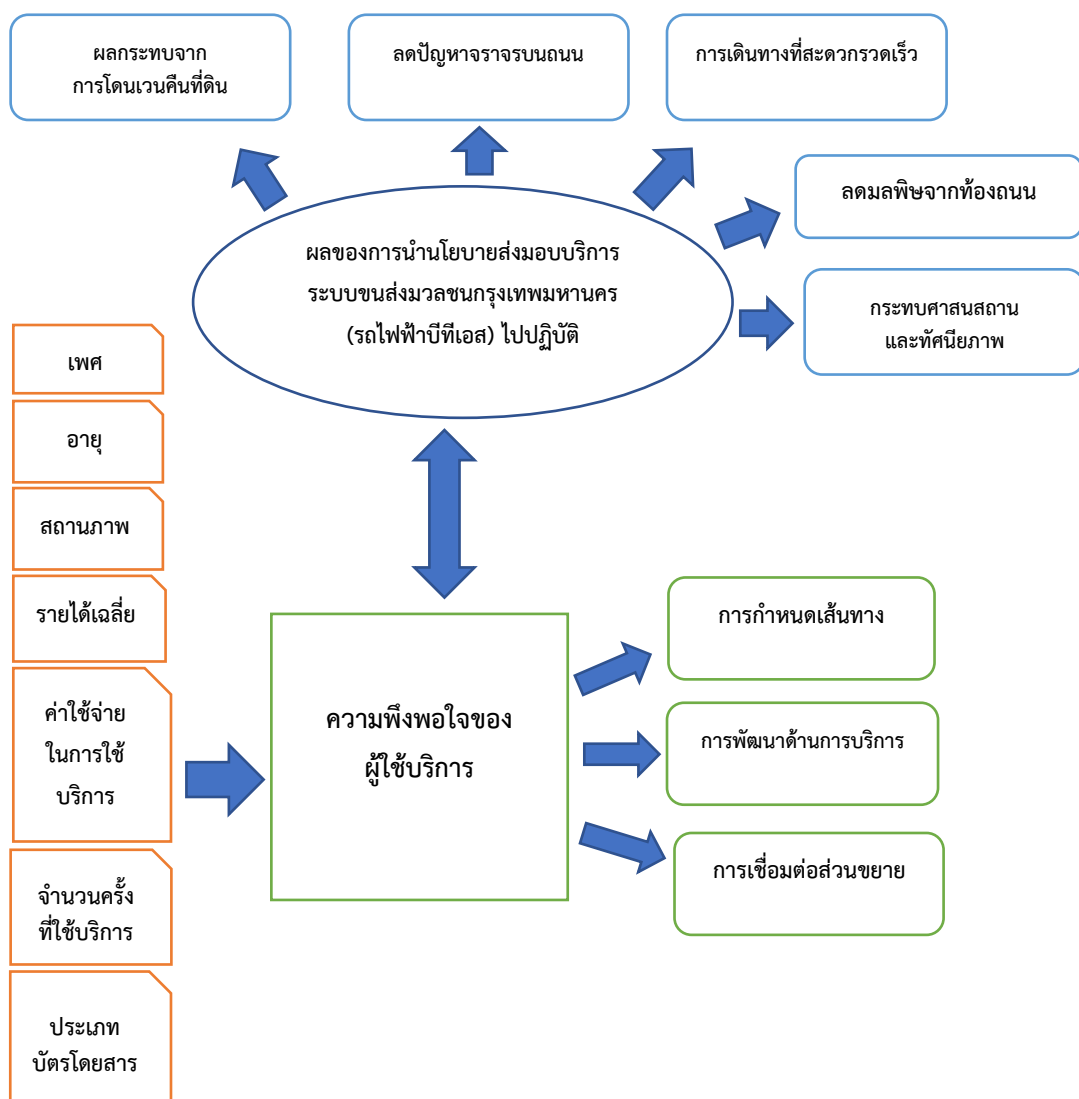


ไทย ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีช่วงวันที่ใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในบริการ ทั้งโดยภาพรวมและ รายด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความปลอดภัยภายในรถไฟฟ้า อีกทั้งมีความเชื่อถือและความผูกพันต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ที่ใช้บริการเป็นประจำทั้งช่วงวันทำงานมีดัชนีความพึงพอใจ ความเชื่อถือและความผูกพันต่อการให้บริการในระดับต่ำกว่ากลุ่มที่ใช้บริการในช่วงวันอื่น ๆ (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2561)

ประเภทบัตรโดยสารที่ใช้ในการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจต่อการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับสิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มี ความแตกต่างกัน เช่น คุณสมบัติ ประเภทสินค้าหรือบริการ ขนาดบรรจุ บรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า 2) ราคา ซึ่งแตกต่างกันไป ตามประเภทของสินค้าหรือบริการ 3) ช่องทางการจัดจำหน่ายที่ครอบคลุมและเอื้ออำนวยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการได้สะดวก และ 4) การส่งเสริมการจำหน่าย ซึ่งเป็นการส่งเสริมการขาย เป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็จะมีผลต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกัน (Phillip Kotler, 1997)



องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

จากองค์ความรู้สรุปได้ว่า ผลของการนำนโยบายส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติจะมีผลกระทบทางบวกคือ ลดปัญหาจราจรบนท้องถนน ลดมลพิษ ทำให้การเดินทางสะดวกและรวดเร็วขึ้น ส่วนผลกระทบทางลบคือ ส่งผลกระทบต่อประชาชนและศาสนสถานที่ถูกเวนคืนที่ดิน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการกำหนดเส้นทาง การพัฒนาด้านการบริการ และด้านการเชื่อมต่อส่วนขยาย คือ เพศ



อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ย ค่าใช้จ่ายและจำนวนครั้งในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และประเภทบัตรโดยสาร

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การกำหนดเส้นทางและจุดที่ตั้งสถานีรถไฟฟ้า BTS พบปัญหาในเรื่องที่ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากโครงการเชื่อมต่อส่วนขยายยังคงอยู่ในช่วงดำเนินงาน ซึ่งคาดการณ์ว่าจะเปิดให้บริการครอบคลุมในปี 2566 ดังนั้นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องควรกำกับดูแล และเร่งดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ รวมถึงการพบปัญหาอัตราค่าโดยสารไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพของประชาชน อาจทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง ผู้บริหารประเทศ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ผู้บริหาร BTS และกระทรวงคมนาคม ควรพิจารณา การบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนและให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้ เช่น ให้การอุดหนุนค่าใช้จ่ายการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า โดยจะมีการพิจารณาแหล่งเงินหรือกองทุนที่เกี่ยวข้อง โดยปริมาณการอุดหนุนค่าใช้จ่ายการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าอาจทำในรูปการจัดตั้งกองทุน หรือคนที่ใช้รถไฟฟ้าสามารถนำค่าโดยสารมาลดหย่อนภาษี หรือช่วยเหลือโดยการจัดหางบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ถ้าเป็นผู้สูงอายุ ใช้บริการ ก็ควรจะให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ของงบประมาณมาสนับสนุนให้การช่วยเหลือ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติควรเร่งแก้ไขปัญหาการจราจรตามแนวก่อสร้างรถไฟฟ้า เพื่อเป็นการคืนพื้นที่ผิวจราจร เช่น ควรจัดวางแนว Barrier ให้ตรงตามแนวเส้นทางจราจร ไม่ให้คดเคี้ยว บิดเอียง เพื่อที่รถจะได้ทำความเร็วเพิ่มขึ้น ปัญหาองวัสดุตั้งวางเต็มพื้นที่ ทางเท้า ควรขยับออกจากพื้นที่ก่อสร้างในทันที ควรเร่งดำเนินการจัดการระบบตัวร่วม หรือเร่งพัฒนาระบบบัตรโดยสาร ที่มีอยู่ในขณะนี้ ซึ่งประกอบด้วย Rabbit Card ของ BTS บัตร MRT Plus ของ รฟม. บัตรแมงมุมที่ออกโดย รฟม. และ ARL Card ให้สามารถใช้ในรูปแบบระบบเปิดคือสามารถใช้เดินทางข้ามระบบได้ ควรริบประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ พร้อมกับแจ้งแนวทางแก้ไขเหตุการณ์ ระยะเวลารอคอยในการดำเนินการแก้ไข หรือให้ทางเลือกสำหรับการใช้บริการอื่น ๆ ทุกครั้งเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในเที่ยวเดินรถ BTS ควรเร่งดำเนินการปรับพื้นที่เพื่อจัดทำห้องน้ำให้ครบทุกสถานีตามความเหมาะสม มีป้ายแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ หรือหากไม่สามารถดำเนินการได้ ผู้โดยสารสามารถแจ้งต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอใช้ห้องน้ำ อย่างไรก็ตามผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องควรมีการทบทวนเรื่องการอบรม และให้ความรู้ด้านการให้บริการแบบมีอาชีพให้กับพนักงาน และจัดอัตราค่าจ้างให้เพียงพอเหมาะสม ควรมีการทบทวนส่วนปฐมพยาบาลที่ต้องจัดหาผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการวิชาชีพทางการแพทย์ โดยเฉพาะบางสถานีที่มีเครื่องกระตุกหัวใจ (AED) เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ในการใช้เครื่องมือ มีป้ายบอกทางไปห้องปฐมพยาบาลที่ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย ผลจากการวิจัยที่พบว่า



ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยสุดต่อนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ด้านการบริการ โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการรถรับ - ส่ง (Shuttle Bus) ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของผู้โดยสาร ทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นเวลานานและไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ เนื่องจากเป็นบริการที่ใช้ต้นทุนในการดำเนินการ ซึ่งผู้บริหารควรทบทวนและชี้แจงข้อมูลตามความเหมาะสม สำหรับด้านการกำหนดเส้นทาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยสุดเรื่องความเหมาะสมของการกำหนดเวลาเปิด - ปิดสถานี ซึ่งไม่ครอบคลุมตลอด 24 ชั่วโมง ผู้บริหารควรมีการทบทวนเรื่องเวลาการให้บริการเพื่อให้ครอบคลุมตลอด 24 ชั่วโมง หรือปรับระยะเวลาการเดินทาง หรือปรับลด ผู้โดยสารในช่วงหลังเที่ยงคืน เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับการเดินทางของประชาชนที่มีเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีไลฟ์สไตล์ที่หลากหลายให้สามารถเข้าถึงบริการรถไฟฟ้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ในส่วนด้านการเชื่อมต่อส่วนขยาย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยสุดต่อนโยบายการเชื่อมต่อส่วนขยาย เคหะ - บางปู ซึ่งอาจเกิดจากอยู่ระหว่างดำเนินการก่อสร้าง ซึ่งผู้บริหารที่เกี่ยวข้องควรทำการศึกษาเหตุผลเชิงลึกเพิ่มเติมเพื่อทราบสาเหตุ และหาแนวทางการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

เอกสารอ้างอิง

- วลัยพร รัตนเศรษฐ. (2553). การประเมินนโยบายสาธารณะด้วยความสุข. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วศพร เตชะพรพานิชและคณะ. (2560). โครงการการวิจัยและพัฒนาระบบรถไฟฟ้าโครงการย่อยที่ 1 การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการเดินรถไฟฟ้าที่เหมาะสมกับบริษัทผู้รับสัมปทานโครงการระบบรถไฟฟ้าของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพมหานคร: การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ และนพพล อัครชาติ. (2555). สถานภาพทางสังคมกับพฤติกรรมการเลือกตั้งในการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ.2554: กรณีศึกษาจากผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร. วารสารสหวิทยาการวิจัย ฉบับบัณฑิตศึกษา, 1(1), 33-40.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2561). โครงการสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม.และความพึงพอใจในการบริการรถไฟฟ้ามหานคร ปีงบประมาณ 2561. กรุงเทพมหานคร: การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2553). โครงการศึกษาปรับแผนแม่บทระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร.



- สืบพงศ์ สุขสม. (2561). การจราจรทางน้ำของกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 4(1), 88-99.
- Aday, L.A., & Andersen, R. (1975). Development of Induce of Michigan Access to medical Care. Michigan Ann Arbor: Health Administration Prees.
- Belch, G. E., & Michael, B. A. (2005). Advertising and promotion : an integrated marketing communications Perspective (6 ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Best, J. W. (1977). Research in Education. (3 Ed.). New Jersey: Prentice hall Inc.
- John, M. O. (1993). Program Evaluation: Forms and Approaches. Australia: Allen & Unwin Pty Ltd.
- Phillip Kotler. (1997). Marketing Management. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3 ed.). Newyork: Harper and row publication.