

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ทักษะคนคิดผู้บริโภครถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพ (BTS)
นักศึกษา : นายอธิลักษณ์ เปตตามานัง
ระดับการศึกษา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา : บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์อมรศรี ดันพิพัฒน์

ปัจจุบันกรุงเทพมหานคร กำลังประสบปัญหาต่าง ๆ อันเกิดจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของประชากรเนื่องจากเป็นเมืองที่เป็นศูนย์กลางของความเจริญ และเป็นศูนย์รวมของสถาบันและกิจการต่าง ๆ จึงเกิดแรงดึงดูดทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เป็นเหตุให้ประชากรหลั่งไหลเข้ามาอยู่กันอย่างหนาแน่น ก่อให้เกิดความแออัดของเมืองและปัญหาต่าง ๆ ตามมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านการจราจรและการขนส่งของคนและสิ่งของในกรุงเทพมหานคร รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจึงให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว สำหรับโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพ (BTS) ก็เป็นอีกโครงการหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาด้านการจราจรที่ติดขัด สามารถขนส่งได้อย่างรวดเร็ว สะดวก ตรงเวลา และลดการเกิดมลพิษทางอากาศ เนื่องจากรถไฟฟ้า BTS เป็นการคมนาคมรูปแบบใหม่และไม่เคยมีในประเทศไทย ดังนั้นพฤติกรรมของประชาชนที่คุ้นเคยกับการคมนาคมแบบเดิม ๆ จำเป็นต้องเปลี่ยนไป การศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริโภครถไฟฟ้า BTS จึงน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการต่อไปในอนาคต ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาก็เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริโภครถไฟฟ้า BTS และปัจจัยที่มีผลให้ผู้บริโภครถไฟฟ้า BTS โดยใช้วิธีการศึกษา คือการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการออกแบบสอบถามโดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการจำนวน 299 ราย บนสถานีรถไฟฟ้า จำนวนทั้งสิ้น 23 สถานี

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะใช้บริการรถไฟฟ้า BTS อยู่ในช่วงเวลา 16.01 – 18.00 น. ซึ่งจุดประสงค์ของการใช้บริการในวันธรรมดาเพื่อไปทำงาน สำหรับในวันหยุดเพื่อไปสถานที่ท่องเที่ยว โดยผู้บริโภคจะใช้บริการเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS มากที่สุด คือตรงเวลา รองลงมา คือความปลอดภัย และความสะดวกสบาย ตามลำดับ สำหรับทัศนคติของผู้บริโภครถไฟฟ้า BTS ที่เกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป พบว่าผู้บริโภคเห็นด้วยอย่างยิ่งว่ารถไฟฟ้าช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง และทำให้การเดินทาง

สะดวกขึ้น ในด้านสิ่งแวดล้อมผู้บริโภคเห็นด้วยอย่างยิ่งว่ารถไฟฟ้าช่วยลดควันพิษได้มาก และช่วยลดปัญหาการจราจร ในด้านสถานีรถไฟฟ้าผู้บริโภคเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าบนสถานีนี้มีความสะอาด ในด้านรถไฟฟ้าผู้บริโภคเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย มีความสะอาด และมีประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ และในด้านการให้บริการผู้บริโภคเห็นด้วยอย่างยิ่งที่มีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ ไม่ต้องรอนาน และให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ผู้ประกอบการควรออกตั๋วเดือน หรือจัดทำกิจกรรมส่งเสริมการขายโดยการออกตั๋วสำหรับนักเรียน/นักศึกษา เพื่อดึงดูดใจลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีรถรับ-ส่ง จากสถานีไปตามจุดต่าง ๆ ที่สำคัญ หรือประสานงานกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพให้เพิ่มเส้นทางรถประจำทางให้ผ่านสถานีรถไฟฟ้า ควรมีการขยายเส้นทางรถไฟฟ้าให้ครอบคลุมมากขึ้น ควรมีการเพิ่มขบวนรถไฟฟ้าในช่วงเวลาเร่งด่วน และต้องตรงเวลาในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด



ABSTRACT

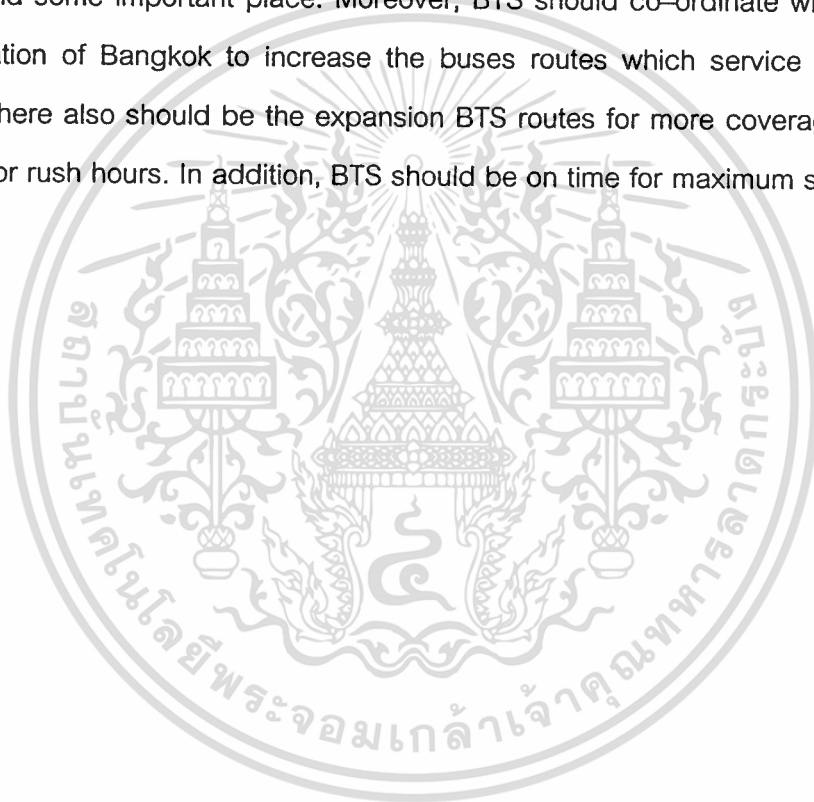
Title : Attitude of Consumer toward Bangkok Mass Transit System
Student : Mr.Atiluck Petamanang
Level of study : Master of Business Administration
Major : Business Administration
Advisor : Associate Professor Amornsri Tanpipat

These days, Bangkok has been facing a lot of problems because of rapidly increasing number of population. Bangkok is the centre of development, many activities and important institutions. This social and economic motivation has affected population migrant from rural area to the city. Crowded people in Bangkok has caused many problems, especially traffic jam and transportation problems. Government, therefore, realized those problems so involving parties has been instructed to find the way for solving them. BTS is one of the projects, which is supposed to reduce the traffic jam because of its quick transportation, convenient, reliable time, and less pollution. BTS is new for Thailand so that Thai behavior which familize with the others transport system has to be changed. The research of Consumer's prospects for BTS might be useful for improving quality of service in the future and that would bring maximum benefit for consumer. The objective of this project was to research prospects of consumer with BTS and factors if consumer decision making in using BTS. The methods of this research were related information gathering and questionnaire. For questionnaires, 299 BTS passengers were interviewed on 23 BTS stations.

The research found that majority of BTS passengers used BTS between 16:00 – 18:00 pm. The purpose of weekday using was to go to work and weekend using was to go to leisure place. Passengers used BTS less than once a week in average. The most important factor for choosing BTS was its reliable depart-arrival time. Also, its safety and convenient were factors. The general opinion of BTS passengers was they totally agreed that BTS reduce their travel time and it was convenience. In terms of environment,

passengers agree that BTS reduce pollution and the traffic problem will be solved. For BTS stations, passengers viewed that BTS station had a good cleanness. For skytrains themselves, passengers strongly agreed that they are clean, comfortable temperature and sufficient entrances. In service terms, passengers agreed with the frequency number of skytrains and on – time arrival as in schedule.

The recommendation from this research are as followed. There should be monthly ticket or any promotions, for example a student ticket in order to motivate consumer to use BTS increasingly. Also, there should be the shuttle buses between BTS stations and some important place. Moreover; BTS should co-ordinate with the public Transportation of Bangkok to increase the buses routes which service through BTS stations. There also should be the expansion BTS routes for more coverage and more skytrains for rush hours. In addition, BTS should be on time for maximum satisfaction of consumer.



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาระดับนี้สำเร็จลงได้โดยได้รับความอนุเคราะห์ และความกรุณา อย่างสูงของรองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำและชี้แนวทางในการศึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างมาก

ขอขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ และครอบครัวของผู้ศึกษา ที่ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน และคอยให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณคุณศิริกัญญา บุญเรือง ที่ให้คำปรึกษาช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูล ขอขอบคุณคุณศิวพร ปกป้อง ผู้ช่วยรองกรรมการอำนวยการฝ่ายการตลาด ที่อนุเคราะห์ข้อมูลและให้ความช่วยเหลือในการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่มีส่วนช่วยในการเก็บแบบสอบถามและให้คำแนะนำ จนทำให้การศึกษารั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

อธิลักษณ์ เปตมานัง
15 มีนาคม 2543

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
ตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	6
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	6
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	7
ลักษณะของแบบสอบถาม	8
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
สมมติฐานของการศึกษา	10
กรอบแนวความคิดในการศึกษา	11
บทที่ 2 รถไฟฟ้า BTS	12
ความเป็นมาของรถไฟฟ้า BTS	12
ลักษณะโครงการ	12
แนวเส้นทาง	12
โครงสร้างของระบบรถไฟฟ้า BTS	13
ระบบรถไฟฟ้าที่ใช้ในโครงการ	17
ขบวนรถไฟฟ้า BTS	18
สถานี รับ – ส่ง ผู้โดยสาร	19

โรงเก็บและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า BTS	20
การให้บริการ	20
ระบบรักษาความปลอดภัย	24
ผลประโยชน์ของโครงการ	24
บทที่ 3 ผลการศึกษา	26
ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS	26
เพศของกลุ่มตัวอย่าง	26
ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง	27
สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	27
ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	28
อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	29
รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	29
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS	30
พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS	32
ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS	37
เกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป	38
ด้านสิ่งแวดล้อม	38
ด้านสถานีรถไฟฟ้า	38
ด้านรถไฟฟ้า	39
ด้านการให้บริการ	40
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS	41
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS	41
จำแนกตามเพศ	
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS	41
จำแนกตามช่วงอายุ	

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับการศึกษา	43
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามอาชีพ	44
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	45
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	47
ผลการวิเคราะห์ทัศนคติผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามเพศ	48
ผลการวิเคราะห์ทัศนคติผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามช่วงอายุ	49
ผลการวิเคราะห์ทัศนคติผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับการศึกษา	51
ผลการวิเคราะห์ทัศนคติผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามอาชีพ	51
ผลการวิเคราะห์ทัศนคติผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	54
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS	56
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	57
สรุป	57
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	65

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	จำนวนสายที่รถไฟฟ้า BTS ให้บริการ	7
2	จำนวนสถานีในแต่ละสาย	8
3	อัตราค่าโดยสาร	22
4	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	26
5	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	27
6	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส	28
7	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	28
8	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	29
9	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้	30
10	ระดับความสำคัญที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS	31
11	ความถี่ในการใช้บริการ	32
12	ช่วงเวลาในการใช้บริการ	33
13	จุดประสงค์ของการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในวันธรรมดา	34
14	จุดประสงค์ของการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในวันหยุด	34
15	ประเภทบัตรโดยสารที่ใช้	35
16	การเดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้า BTS	36
17	การเดินทางไปจุดหมายหลังใช้บริการรถไฟฟ้า BTS	36
18	การประเมินตนเองในการใช้บริการ	37
19	ทัศนคติผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป	38
20	ทัศนคติผู้ใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อม	39
21	ทัศนคติผู้ใช้บริการด้านสถานีรถไฟฟ้า	39
22	ทัศนคติผู้ใช้บริการด้านรถไฟฟ้า	40
23	ทัศนคติผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ	40
24	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามเพศ	42

ตารางที่	หน้า
25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุ	43
26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา	45
27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ	46
28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับรายได้	47
29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามเพศ	48
30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามอายุ	50
31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับการศึกษา	52
32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามอาชีพ	53
33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับรายได้	55

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามเพศ	66
2	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามอายุ	67
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับปัจจัยด้านอัตราค่าโดยสาร	68
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับปัจจัยด้านไม่มีพาหนะส่วนตัว	68
5	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับการศึกษา	69
6	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยด้านไม่มีพาหนะส่วนตัว	70
7	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยด้านสถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน	70
8	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยด้านระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวนรถสม่ำเสมอ	71
9	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามอาชีพ	72
10	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้านต้องการลองใช้บริการ	73
11	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้านไม่มีพาหนะส่วนตัว	73
12	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้านสถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน	74

13	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับรายได้	75
14	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างรายได้กับปัจจัยด้านอัตราค่าโดยสาร	76
15	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างรายได้กับปัจจัยด้านไม่มีพาหนะส่วนตัว	76
16	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติที่มีผลต่อรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามเพศ	77
17	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติที่มีผลต่อรถไฟฟ้า BTS จำแนกอายุ	78
18	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับทัศนคติเรื่องรถไฟฟ้าทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯดีขึ้น	80
19	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติที่มีผลต่อรถไฟฟ้า BTS จำแนกระดับการศึกษา	81
20	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติเรื่องรถไฟฟ้าช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก	83
21	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติเรื่องรถไฟฟ้าช่วยลดควันพิษได้มาก	83
22	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติเรื่องรถไฟฟ้าไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนน	84
23	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติเรื่องรูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย	84
24	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติที่มีผลต่อรถไฟฟ้า BTS จำแนกอาชีพ	85
25	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอาชีพกับทัศนคติเรื่องรถไฟฟ้าช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก	87

26	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติที่มีผลต่อ รถไฟฟ้า BTS จำแนกตามรายได้	88
27	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับรายได้กับทัศนคติ เรื่องค่าโดยสารคุ้มค่างับประโยชน์และบริการที่ได้รับ	90



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แนวเส้นทางรถไฟฟ้า BTS	14
2	สถานีที่รถไฟฟ้า BTS ผ่าน	15
3	ภาพตัดขวางโครงสร้างทางยกระดับ	16
4	ลักษณะเสาคอนกรีตหล่อสำเร็จชนิดเสาเดี่ยว	16
5	ลักษณะเสาคอนกรีตหล่อสำเร็จชนิดเสาคู่แบบยูคอม	17
6	ภาพตัดขวางโครงสร้างสถานีรถไฟฟ้า BTS	18
7	ขบวนรถไฟฟ้า BTS ชนิด 3 ตู้ และ 6 ตู้	19



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันกรุงเทพมหานคร กำลังประสบปัญหาต่าง ๆ อันเกิดจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของประชากรเนื่องจากเป็นเมืองที่เป็นศูนย์กลางของความเจริญ และเป็นศูนย์รวมของสถาบันและกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ส่วนราชการ สถาบันการศึกษา กิจการพาณิชย์ การธนาคาร รวมทั้งเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมและแหล่งจ้างงาน จึงเกิดแรงดึงดูดทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เป็นเหตุให้ประชากรหลั่งไหลเข้ามาอยู่กันอย่างหนาแน่น ดังจะเห็นได้จากรายงานการสำรวจข้อมูลทางประชากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2541 แสดงให้เห็นว่าร้อยละ 30 ของคนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในจังหวัดอื่น และเมื่อคำนวณจากอัตราการเพิ่มร้อยละ 2.41 ต่อปีของประชากรในกรุงเทพมหานคร คาดว่ากรุงเทพมหานครจะมีประชากรเพิ่มขึ้นจาก 10 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2540 เป็นประมาณ 12 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2544 (นิรนาม, 2541: 1) การเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วดังกล่าว ก่อให้เกิดความแออัดของเมืองและปัญหาต่าง ๆ ตามมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านการจราจรและการขนส่งของคนและสิ่งของในกรุงเทพมหานคร

รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจึงให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันหาแนวทางแก้ไข ปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการสร้างทางด่วน สะพานลอยข้ามสี่แยก ตัดถนนใหม่ และขยายถนน แต่โครงการดังกล่าวก็ต้องใช้ระยะเวลานาน และยังไม่แน่ว่าจะสามารถลดปัญหาการจราจรติดขัดลงได้ เพราะหากปริมาณรถยนต์ยังเพิ่มขึ้นมากเช่นนี้ปัญหาการจราจรติดขัดก็คงจะไม่หมดไป รัฐบาลจึงเห็นสมควรที่จะจัดให้มีระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่โครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพ (Bangkok Mass Transit System : BTS) และโครงการรถไฟฟ้ามหานครขึ้น ซึ่งสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้คราวละมาก ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ตรงเวลา และกระทบกระเทือนการใช้พื้นที่ถนนที่มีอยู่จำกัดนั้นให้น้อยที่สุด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน และลดการเกิดมลพิษทางอากาศ ซึ่งเป็นตัวการสำคัญในการทำลายสุขภาพของประชาชน ทั้งนี้เพราะรถไฟฟ้าใช้ระบบไฟฟ้าในการขับเคลื่อน และยังส่งผลให้มีการลดปริมาณการใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง และในขณะนี้โครงการที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนแล้วก็คือ โครงการรถไฟฟ้า BTS

เนื่องจากรถไฟฟ้า BTS เป็นการคมนาคมรูปแบบใหม่ และไม่เคยมีในประเทศไทย รูปแบบการให้บริการก็แตกต่างจากการคมนาคมรูปแบบอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็น รูปแบบการจำหน่ายตั๋ว ขั้นตอนการขึ้น-ลง วิธีการปฏิบัติเมื่ออยู่บนสถานี และบนรถไฟฟ้า รวมทั้งระยะเวลาในการเดินทาง เป็นต้น ดังนั้นพฤติกรรมของประชาชนที่คุ้นเคยกับการคมนาคมแบบเดิม ๆ จำเป็นต้องเปลี่ยนไป ซึ่งการศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS และปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS และคาดว่าจะประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการต่อไปในอนาคต ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคและปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคต้องการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า BTS
3. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงทัศนคติผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS
2. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า BTS
3. ทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS
4. เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้จะวิเคราะห์ถึงทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้า BTS ดังนั้นการศึกษาจะใช้กลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้

บริการรถไฟฟ้า BTS เท่านั้น เนื่องจากโครงการรถไฟฟ้า BTS มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาที่ทำการศึกษาดังแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2542 ถึง มกราคม พ.ศ. 2543

นิยามศัพท์

ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน หมายถึง ระบบขนส่งมวลชนที่ใช้พลังงานไฟฟ้าความเร็วสูงในการขนส่งผู้โดยสาร ตามทางวิ่งเฉพาะไม่ปะปนกับทางวิ่งของยานการจราจรอื่น ซึ่งอาจจะเป็นการวิ่งในอุโมงค์ใต้ดิน ทางวิ่งแบบยกระดับเหนือดิน หรือทางวิ่งบนดินก็ได้ เพื่อให้การขนส่งผู้โดยสารเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว แนนอน ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพมากที่สุด (บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2542: 2)

รถไฟฟ้า BTS หมายถึง รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพ (Bangkok Mass Transit System :BTS) เป็นระบบรถไฟฟ้ามาตรฐาน ที่ดำเนินงานโดยกรุงเทพมหานครโดยให้สัมปทานแก่ บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะสร้างและจัดให้มีระบบรถไฟฟ้า BTS วิ่งบนทางยกระดับในกรุงเทพมหานคร วิ่งในเส้นทาง 2 เส้นทาง สายที่ 1 คือ สายสุขุมวิท เริ่มจากบริเวณสุขุมวิท 81 ผ่านถนนสุขุมวิท - ถนนเพลินจิต - ถนนพระราม 1 - ถนนพญาไท - อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ - สนามเป้า - สะพานควาย - จตุจักร ไปสิ้นสุดบริเวณสถานีขนส่งสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ (ตลาดหมอชิต) รวมระยะทางประมาณ 17.0 กม. โดยมีสถานีทั้งสิ้นจำนวน 17 สถานี รวมสถานีร่วมสำหรับเปลี่ยนสายบนถนนพระราม 1 สายที่ 2 คือ สายสีลม เริ่มจากเชิงสะพานสมเด็จพระเจ้าตากสิน (สะพานสารจร) ฝั่งกรุงเทพฯ - ถนนสารจร - ถนนนราธิวาสราชนครินทร์ - ถนนสีลม - ถนนราชดำริ - ถนนพระราม 1 - ไปสิ้นสุดบริเวณหน้าสนามกีฬาแห่งชาติ รวมระยะทางประมาณ 6.5 กม. มีสถานีจำนวน 7 สถานี รวมสถานีร่วม (อรุณรัตน์, 2539: 8)

รถไฟฟ้ามหานคร หมายถึง ระบบรถไฟฟ้าที่องค์การรถไฟฟ้ามหานครเป็นผู้ดำเนินการ ให้สัมปทานแก่ บริษัทเมืองทองแมสทรานสิท จำกัด (ประพิมพ์พรพน. 2536: 64)

ไฮโปเวลล์ (ประเทศไทย) หมายถึง ทางรถไฟและถนนยกระดับในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งดำเนินการโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยบริษัทไฮโปเวลล์(ประเทศไทย) ลักษณะเป็นระบบทางด่วนทางรถไฟยกระดับ ซึ่งในปัจจุบันภาครัฐได้ระงับโครงการไปแล้ว (ประพิมพ์พรพน. 2536: 66)

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง สิ่งจูงใจให้บุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งในรูปแบบของความชอบหรือไม่ชอบ ทัศนคติจะรวมความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และความรู้หรือความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งนั้น (จิระวัฒน์, 2529: 2)

ทัศนคติผู้บริโภค (Consumers' Attitude) หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกส่วนตัวของผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

ตรวจเอกสาร

จรัญ (2533) ได้ศึกษาระบบขนส่งมวลชนในอนาคตสำหรับประเทศไทย ผลการศึกษาสรุปว่า ระบบขนส่งมวลชนในประเทศไทย ได้มีการพัฒนาจากการใช้การขนส่งด้วย เกวียน รถม้า รถลาก รถรางและเรือ ในปัจจุบันการขนส่งในประเทศไทยแบ่งออกเป็นทางถนน ทางรถไฟ ทางน้ำ และทางอากาศ โดยมีรูปแบบการขนส่งผู้โดยสารเป็นรถโดยสาร รถไฟ เรือ และเครื่องบิน ซึ่งความต้องการในการเดินทางเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งทางถนน ทางรถไฟ ทางน้ำและทางอากาศ ทั้งนี้เนื่องจากการเพิ่มขึ้นจำนวนและการเจริญเติบโตของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความต้องการในการเดินทางสูงขึ้นมาก แต่ระบบการขนส่งที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับกับความต้องการในการเดินทางที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้ ทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดซึ่งทำให้เสียเวลาในการเดินทาง และสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวง นอกจากนี้ยังมีปัญหาการเดินทางในเรื่องความไม่สะดวกสบาย ความไม่ปลอดภัย และระบบขนส่งที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ รวมทั้งมีปัญหาสภาพแวดล้อมในเรื่องเสียงดังและอากาศเสียด้วย การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะทำให้ระบบการขนส่งทางบกสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น จึงควรมีการพัฒนาการขนส่งทางบก และนำระบบขนส่งผู้โดยสารที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงมาใช้ให้ทัดเทียมกับการขนส่งของประเทศที่เจริญแล้ว สำหรับประเทศไทย ระบบขนส่งผู้โดยสารหรือระบบขนส่งมวลชนที่ทันสมัยที่เหมาะสมจะนำมาใช้มี 2 อย่าง อย่างแรกคือการขนส่งระหว่างเมือง ควรใช้ระบบรถไฟฟ้าความเร็วสูง แบบขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ที่ใช้ทั่วไป หรือแบบแรงแม่เหล็กยก ซึ่งสามารถนำมาวิ่งในเส้นทางหลักที่เชื่อมเมืองใหญ่ อย่างที่สองคือการขนส่งในเมืองและชานเมือง ควรใช้ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนขนาดเบา ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ ระบบรถไฟฟ้าขนส่งผู้โดยสารบนช่องทางวิ่งแบบอัตโนมัติ ระบบรถไฟฟ้ารางเดี่ยว หรือระบบรถโดยสารประจำทางบนช่องทางวิ่งเฉพาะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยพิจารณานำมาใช้ตามความเหมาะสมทางด้านเศรษฐกิจ และวิศวกรรมของแต่ละเมือง สำหรับกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองขนาดใหญ่ ควรดำเนินการในเส้นทางของระบบขนส่งมวลชนชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 รวมทั้งระบบขนส่งมวลชนชานเมืองและระบบขนส่งมวลชนเสริม

ประพิมพ์พรรณ (2536) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการรถไฟฟ้ามหานคร โดยทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนทั้งทางด้านการเงิน ด้านการตลาด รวมถึงความเป็นไปได้ในการก่อสร้าง ซึ่งเครื่องมือที่ใช้วัดเป็นเครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์ โดยหาค่า IRR และดู NPV ผลการศึกษาพบว่า โครงการรถไฟฟ้ามหานครมีความเป็นไปได้ในการลงทุน และเป็นระบบที่เหมาะสมที่สุดที่จะนำมาใช้สำหรับระบบขนส่งมวลชนของกรุงเทพมหานคร เนื่องจาก มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่ำ มีความสามารถในการรับส่งผู้โดยสารสูงสามารถใช้ได้ตลอดไปโดยไม่ต้องเปลี่ยนระบบรถภายหลัง มีประสิทธิภาพสูงกว่าในเรื่องความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย และความสะดวกสบาย เมื่อเทียบกับระบบรถประจำทางและยังช่วยประหยัดเชื้อเพลิง ที่สำคัญไม่ทำให้อากาศเป็นพิษเมื่อเปรียบเทียบกับระบบรถประจำทาง

อรวรรณ (2539) ได้ศึกษาถึงการขยายตัวของกรุงเทพมหานครกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ผลการศึกษาพบว่า กรุงเทพมหานครมีการขยายตัวของจำนวนประชากรและการใช้ประโยชน์ของที่ดินอย่างต่อเนื่องมาตลอด ผลจากการขยายตัวของเมืองนี้ก่อให้เกิดปัญหาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมตามมา ซึ่งปัญหาการจราจรก็เป็นปัญหาที่สำคัญและรุนแรงเพิ่มมากขึ้นและแนวทางใหม่ที่นำมาแก้ไขในปัญหานี้คือ ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน สำหรับความคิดเห็นของประชาชนพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นที่ยอมรับระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาจราจร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ได้แก่ เพศ การรับรู้ข่าวสาร ความต้องการใช้บริการ

ศุภยวิชัยกสิกรไทย (2541) ได้สำรวจพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟ ในปี พ.ศ. 2541 โดยสรุปได้ว่า การเดินทางโดยรถไฟยังคงเป็นทางเลือกในการเดินทางที่สำคัญ เนื่องจากการเดินทางโดยรถไฟมีข้อดีหลายประการที่ยานพาหนะประเภทอื่น ๆ ไม่สามารถทดแทนได้ อาทิเช่น มีความตรงต่อเวลา อัตราการเกิดอุบัติเหตุต่ำ มีการจัดเก็บค่าโดยสารในราคาถูก เป็นต้น โดยได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป เพื่อต้องการทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟของประชาชน โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 350 คน ผลจากการสำรวจปรากฏว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนเลือกใช้บริการรถไฟ คือ การโดยสารรถไฟมีอัตราเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในระดับต่ำ และสามารถเดินทางถึงที่หมายได้รวดเร็วพอสมควร นอกจากนี้การเก็บค่าโดยสารในราคาถูกทำให้ประชาชน ร้อยละ 63.3 รู้สึกพอใจ ขณะเดียวกันการให้บริการรถไฟก็มีข้อเสียโดยที่ประชาชน

ร้อยละ 44.7 รู้สึกไม่พอใจ คือ การปล่อยปละละเลยด้านความสะอาดบนขบวนรถไฟ สำหรับ ปัญหาเกี่ยวกับรถไฟที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงเป็นอันดับแรก ได้แก่ การมีจำนวนผู้โดยสาร บนขบวนรถแน่นมากเกินไป ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 66.3 มีความคิดเห็นทำให้ เอกชนเข้ามามีส่วนในการดำเนินการกิจการรถไฟจะช่วยให้บริการของรถไฟดีขึ้น

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อทราบทัศนคติของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีต่อการใช้บริการ รถไฟฟ้า BTS เป็นการศึกษาแบบเชิงสำรวจโดยผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีในการศึกษาดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้ผู้ศึกษาได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา, 2539: 91)

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่น (ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้ตั้งระดับความเชื่อมั่น ไว้ที่ระดับร้อยละ 95 ค่า Z จากการเปิดตารางมีค่า 1.96)

E = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับร้อยละ 6)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.06)^2}$$

$$= 266$$

จากสูตรจะคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 266 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูลซึ่งอาจจะทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนจึงได้เพิ่มแบบสอบถามอีก 33 ชุดดังนั้นแบบสอบถามจึงมีจำนวนทั้งหมด 299 ชุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการออกแบบสอบถามผู้บริโภคที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำนวน 299 ชุด และทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2542 ถึง 10 มกราคม 2543 โดยดำเนินการคัดเลือกตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ซึ่งจากข้อมูลจำนวนสถานีรถไฟฟ้า BTS ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 สาย คือ สายสุขุมวิท มีสถานีทั้งสิ้นจำนวน 17 สถานี รวมสถานีร่วม สายสีลมมีสถานีทั้งสิ้น 7 สถานี รวมสถานีร่วม รวมจำนวนสถานีทั้งสิ้น 23 สถานี จากนั้นทำการหาสัดส่วนตัวอย่างจากสายที่รถไฟฟ้า BTS ให้บริการ (ตารางที่ 1) ซึ่งแต่ละสายจะประกอบด้วยสถานีที่ให้บริการ (ตารางที่ 2)

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างในพื้นที่แต่ละสถานีที่เป็นตัวแทนของประชากรในแต่ละสายโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ในบริเวณสถานี โดยการสอบถามจะพิจารณาบุคคลที่มาใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

ตารางที่ 1 จำนวนสายที่รถไฟฟ้า BTS ให้บริการ

สาย	จำนวนสถานี	จำนวนตัวอย่างต่อสถานี	รวมจำนวนตัวอย่าง
สายสุขุมวิท	17	13	221
สายสีลม	6	13	78
รวม	23		299

ที่มา : (บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2542)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ผลงานวิจัย และเอกสารเผยแพร่จากผู้ประกอบการ

ตารางที่ 2 จำนวนสถานีในแต่ละสาย

สาย	
สายสุขุมวิท	สายสีลม
สถานี	สถานี
หมอชิต สะพานควาย อารีย์ สนามเป้า อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ พญาไท ราชเทวี สยาม ชิดลม เพลินจิต นานา อโศก พร้อมพงษ์ ทองหล่อ เอกมัย พระโขนง อ่อนนุช	สนามกีฬาแห่งชาติ ราชดำริ ศาลาแดง ช่องนนทรี สุรศักดิ์ สะพานตากสิน
รวม 17 สถานี	รวม 6 สถานี

ที่มา : (บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2542)

ลักษณะของแบบสอบถาม

ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการศึกษารายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ซึ่งแสดงถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert Scale) ซึ่งมีอยู่ 5 ระดับ และการให้คะแนนขึ้นอยู่กับคำตอบที่มีลักษณะเชิงบวก โดยมีการกำหนดระดับค่าคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับการประเมิน	ค่าคะแนน
สำคัญมากที่สุด	5
สำคัญมาก	4
สำคัญปานกลาง	3
สำคัญน้อย	2
ไม่มีความสำคัญ	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลังจากนั้น ได้รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วมาให้คะแนนในแบบสอบถามและนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการรวบรวมมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ตามหลักสถิติ ดังนี้

สำคัญมากที่สุด	4.21 - 5.00
สำคัญมาก	3.41 - 4.20
สำคัญปานกลาง	2.61 - 3.40
สำคัญน้อย	1.81 - 2.60
ไม่มีความสำคัญ	1.00 - 1.80

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในเรื่อง ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ จุดประสงค์ของการใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS คำตอบซึ่งแสดงถึงระดับความคิดเห็น มีการกำหนดระดับค่าคะแนนโดยดัดแปลงมาจากแนวการสร้างแบบวัดของลิเคอร์ท (Likert Scale) ดังต่อไปนี้

ระดับการประเมิน	ค่าคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการรวบรวมมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ตามหลักสถิติ ดังนี้

ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 - 5.00
ระดับเห็นด้วย	3.41 - 4.20
ระดับไม่แน่ใจ	2.61 - 3.40
ระดับไม่เห็นด้วย	1.81 - 2.60
ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 - 1.80

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงลงรหัสข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package For The Science) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 และ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยให้การแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละแล้วนำเสนอในรูปตารางและแปลผลด้วยการบรรยาย

ส่วนที่ 2 และ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS โดยนำเอาค่าที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามไปคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางและแปลผลด้วยการบรรยาย

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) สถิติที่ใช้ทดสอบคือการทดสอบแบบ F-test

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

(\bar{X})	หมายถึง	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	หมายถึง	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
*	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานของการศึกษา

1. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกัน

2. ผู้ใช้บริการไฟฟ้า BTS ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน

H_0 : ทัศนคติผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ทัศนคติผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกัน

กรอบแนวความคิดในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ในด้านต่าง ๆ เช่น เรื่องทั่ว ๆ ไป ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสถานีรถไฟฟ้า ด้านรถไฟฟ้า BTS ด้านการให้บริการ และศึกษาปัจจัยที่มีผลให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยมีกรอบแนวความคิดในการศึกษาดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)

ลักษณะส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพ
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่งผลต่อ

ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS

- เกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป
- ด้านสิ่งแวดล้อม
- ด้านสถานีรถไฟฟ้า
- ด้านรถไฟฟ้า BTS
- ด้านการให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

บทที่ 2 รถไฟฟ้า BTS

ความเป็นมาของรถไฟฟ้า BTS

โครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เป็นโครงการที่รัฐให้สัมปทานแก่เอกชน เพื่อสร้างและประกอบการระบบขนส่งมวลชน จึงบนทางยกระดับ 2 สาย ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานคร และเพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการเดินทางที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งกรุงเทพมหานครได้ประกาศเชิญชวนให้เอกชนยื่นรายละเอียดข้อเสนอของโครงการ และข้อเสนอของกลุ่มธนายงได้รับการคัดเลือกว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด กลุ่มธนายงจึงได้ก่อตั้งบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (BTSC) ขึ้นตามข้อเสนอ เพื่อรับสัมปทานเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2535 และได้ลงนามสัญญาสัมปทานกับกรุงเทพมหานครเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2535 โดยสัมปทานมีอายุ 30 ปี นับจากวันเริ่มเปิดให้บริการแก่ประชาชน โครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครเป็นโครงการที่ใช้เงินลงทุนสูง โดยไม่มีการสนับสนุนเงินทุนจากภาครัฐ กรุงเทพมหานครจึงจัดหาที่ดินที่จำเป็นสำหรับโครงการให้ โดยไม่แบ่งผลประโยชน์จากรายได้ตลอดระยะเวลาสัมปทาน เพื่อให้ค่าโดยสารมีราคาไม่สูงและเป็นธุรกิจที่สามารถดำเนินการได้ นอกจากนี้รัฐบาลยังได้ให้ BTSC ได้รับสิทธิประโยชน์จากการส่งเสริมการลงทุน ประกอบด้วย การยกเว้นภาษีนำเข้าเครื่องจักร และการยกเว้นภาษีเงินได้ เป็นระยะเวลา 8 ปี เพื่อให้โครงการเกิดความคุ้มทุนในเวลาอันควรอีกด้วย (บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2542: 3)

ลักษณะโครงการ

แนวเส้นทาง

เป็นโครงการสร้างรถไฟฟ้ายกระดับ ซึ่งประกอบด้วยทางรถไฟฟ้ายกระดับจำนวน 2 สาย (ภาพที่ 1) คือ

1. เส้นทางสายสุขุมวิท เริ่มจากบริเวณสุขุมวิท 81 ผ่านถนนสุขุมวิท ถนนเพลินจิต ถนนพระราม 1 ถนนพญาไท อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ สนามเป้า สะพานควาย จตุจักร ไปสิ้นสุดบริเวณ

สถานีขนส่งสายเหนือ (ตลาดหมอซิด) รวมระยะทางประมาณ 17.0 กม. โดยมีสถานีทั้งสิ้นจำนวน 17 สถานีรวมสถานีร่วมสำหรับเปลี่ยนสายบนถนนพระราม 1 (ภาพที่ 2)

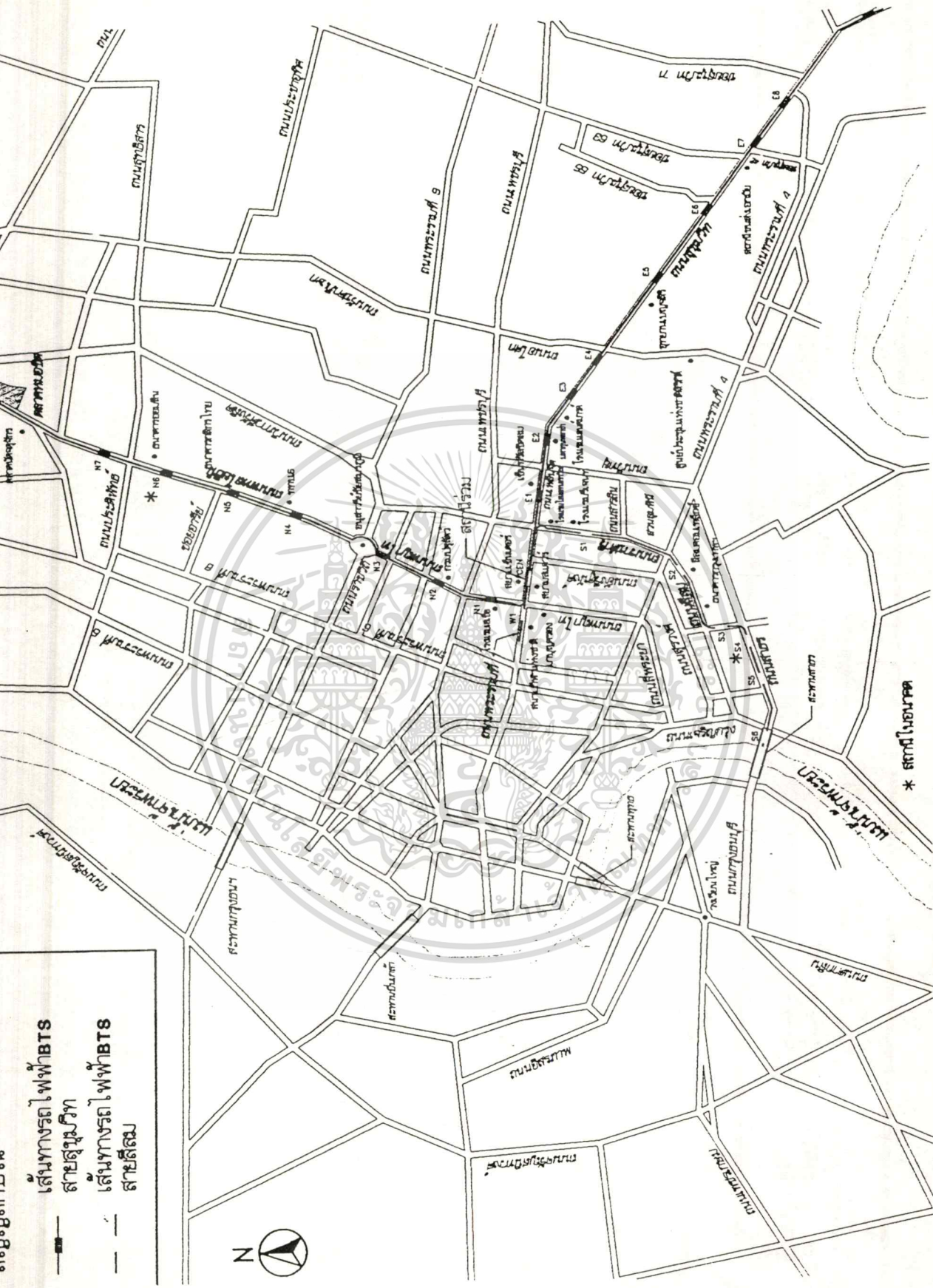
2. เส้นทางสายสีลม โดยเริ่มต้นจากเชิงสะพานสมเด็จพระเจ้าตากสิน (สะพานสารจร) ฝั่งกรุงเทพฯ ถนนสารจร ถนนนราธิวาสราชนครินทร์ (ถนนเลียบบคลองช่องนนทรี) ถนนสีลม ถนนราชดำริ ถนนพระราม 1 ไปสิ้นสุดบริเวณหน้าสนามกีฬาแห่งชาติ รวมระยะทางประมาณ 6.5 กม. มีสถานีจำนวน 7 สถานี รวมสถานีร่วม (ภาพที่ 2)

โครงสร้างของระบบรถไฟฟ้า BTS

โครงสร้างทางวิ่งมีลักษณะเป็นทางยกระดับ (Viaduct) วางบนเสาเดี่ยวซึ่งโดยทั่วไปจะสร้างอยู่ในเกาะกลางถนน (ภาพที่ 3) ทางยกระดับนี้กว้างประมาณ 9 เมตร อยู่สูงจากพื้นโดยทั่วไปประมาณ 12 เมตร ใช้ระบบคอนกรีตหล่อสำเร็จ ชนิดนำมาประกอบในสถานีที่มีลักษณะเป็น Segmental Box Girder นำมาต่อกันด้วยวิธี Launching โดยไม่ต้องปิดการจราจร หรือปิดเพียงบางส่วนในระหว่างการประกอบ คล้ายกับการก่อสร้างโครงการทางด่วนขั้นที่สอง การเลือกใช้โครงการดังกล่าว นอกจากจะกระทบต่อการจราจรน้อยแล้ว ยังดูสวยงามเป็นระเบียบ อีกทั้งการก่อสร้างสามารถทำได้รวดเร็วใช้เวลาน้อยกว่าแบบอื่น ๆ สำหรับเสารองรับทางยกระดับสร้างด้วยคอนกรีต มีความกว้างประมาณ 2 เมตร ซึ่งสร้างขึ้นบริเวณกึ่งกลางถนน มีระยะห่างช่วงเสาประมาณ 30 – 35 เมตร

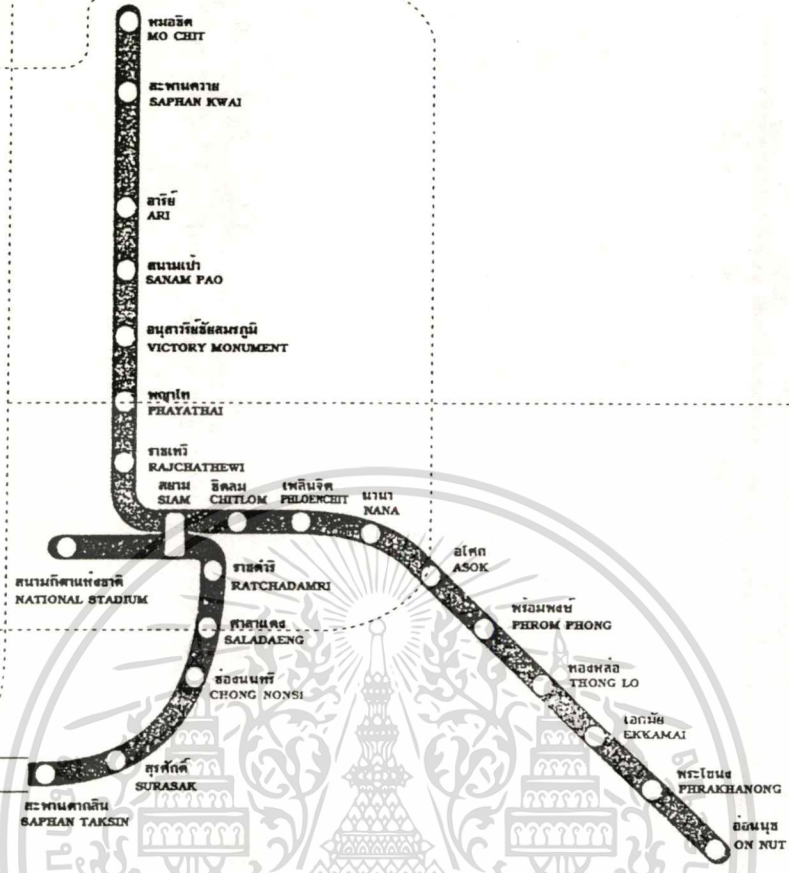
อนึ่ง ลักษณะคอนกรีตหล่อสำเร็จที่ใช้ในการก่อสร้างประกอบด้วยเสาคอนกรีต 2 ลักษณะ ดังนี้

1. เสาคอนกรีตหล่อสำเร็จชนิดเสาเดี่ยว โดยจะดำเนินการวางรากฐานบริเวณกึ่งกลางถนน หรือเกาะกลางซึ่งมีความกว้างประมาณ 3 – 3.5 เมตร บนถนนขนาด 6 ช่องทางจราจร หรือ 22 เมตร เสาคอนกรีตมีขนาด 2 × 2 เมตร สูงจากระดับพื้นดินประมาณ 12 เมตร (ภาพที่ 4) การใช้เสาคอนกรีตชนิดเสาเดี่ยวจะช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดอันเกิดจากการปิดกั้นช่องทางจราจรในระหว่างการก่อสร้างโครงการได้มาก อย่างไรก็ตามการดำเนินโครงการใช้ลักษณะของเสาเป็นชนิดเสาเดี่ยวเกือบตลอดเส้นทาง ยกเว้นบริเวณที่เป็นจุดตัดของทางแยก และบริเวณที่จะใช้เป็นสถานีผู้โดยสารหรือชานชาลา ทั้ง 23 สถานี



ภาพที่ 1 แนวเส้นทางรถไฟ BTS

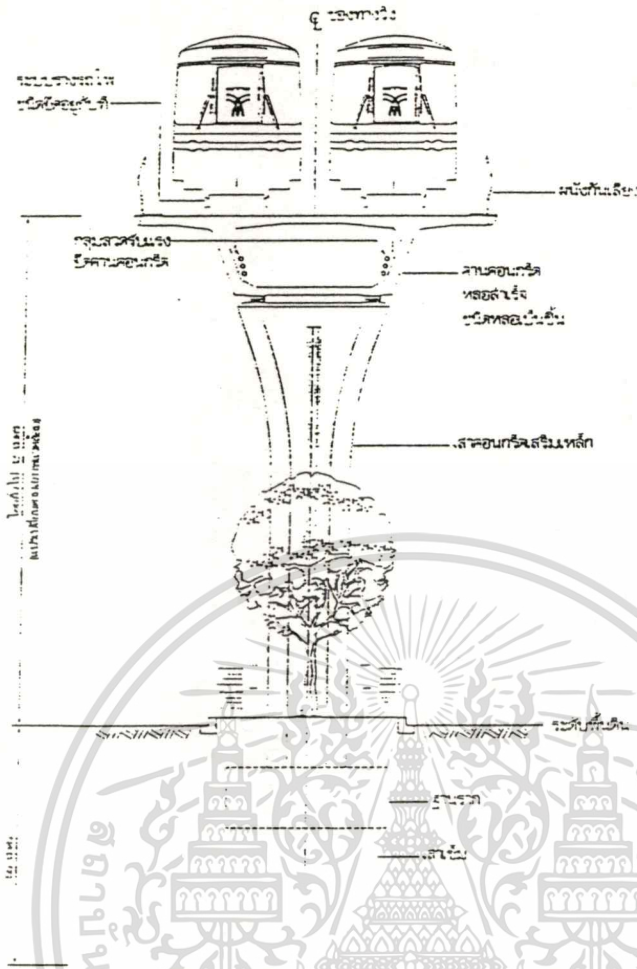
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



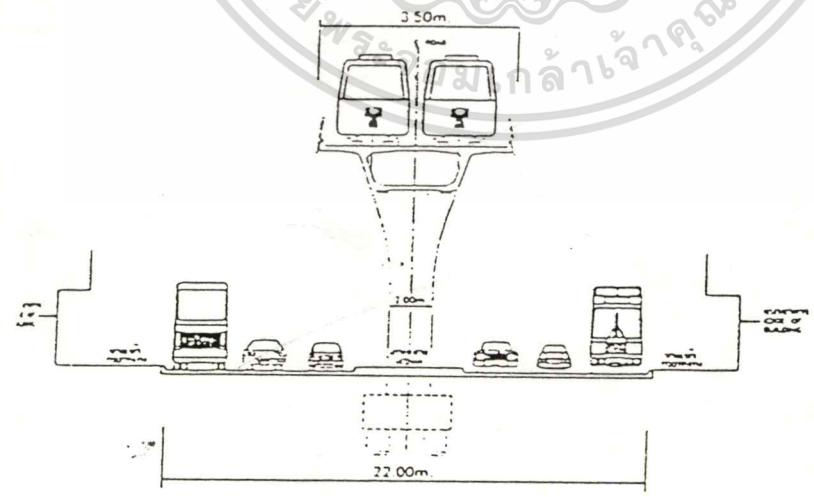
ภาพที่ 2 สถานีที่รถไฟฟ้า BTS ผ่าน

2. เสาคอนกรีตหล่อสำเร็จชนิดเสาคู่ลักษณะยุคคอม (Portal Frame) เนื่องจากบริเวณจุดตัดของทางแยก ตลอดจนเส้นทางบริเวณที่มีการจราจรติดขัดอยู่เดิมแล้ว ซึ่งในระหว่างการก่อสร้างโครงการ ถ้าใช้เสาคอนกรีตชนิดเสาคู่เดี่ยวจะก่อให้เกิดการจราจรติดขัดเพิ่มขึ้น ดังนั้นในการลดปัญหาอันจะเกิดจากการดำเนินการก่อสร้างจะใช้เสาในลักษณะเสาคอนกรีตคู่ (Portal Frame) แทน โดยการวางฐานรากลงบนบาทวิถี หรือทางเดินเท้า ห่างจากขอบถนนประมาณ 1 เมตร โดยส่วนใหญ่เสาคู่มีขนาด 1.75 X 1.75 เมตร เป็นอย่างน้อย เสาทั้งสองข้างห่างกันประมาณ 22 เมตร (ภาพที่ 5) อนึ่งเส้นทางการก่อสร้างที่เป็นบริเวณจุดตัดของทางแยก ซึ่งต้องวางเสาในลักษณะเบี่ยงทางใดทางหนึ่งจึงต้องทำการวางรากฐาน หรือลงเสาคอนกรีตบริเวณกึ่งกลางถนน ส่วนเสาคู่อีกด้านหนึ่งต้องวางบริเวณบาทวิถี หรือทางเดินเท้า อย่างไรก็ตามการใช้เสาคอนกรีตชนิดคู่ (Portal Frame) จะช่วยลดปัญหาการติดขัดอันเกิดจากการปิดกั้นเส้นทางจราจรได้อีกทางหนึ่งด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

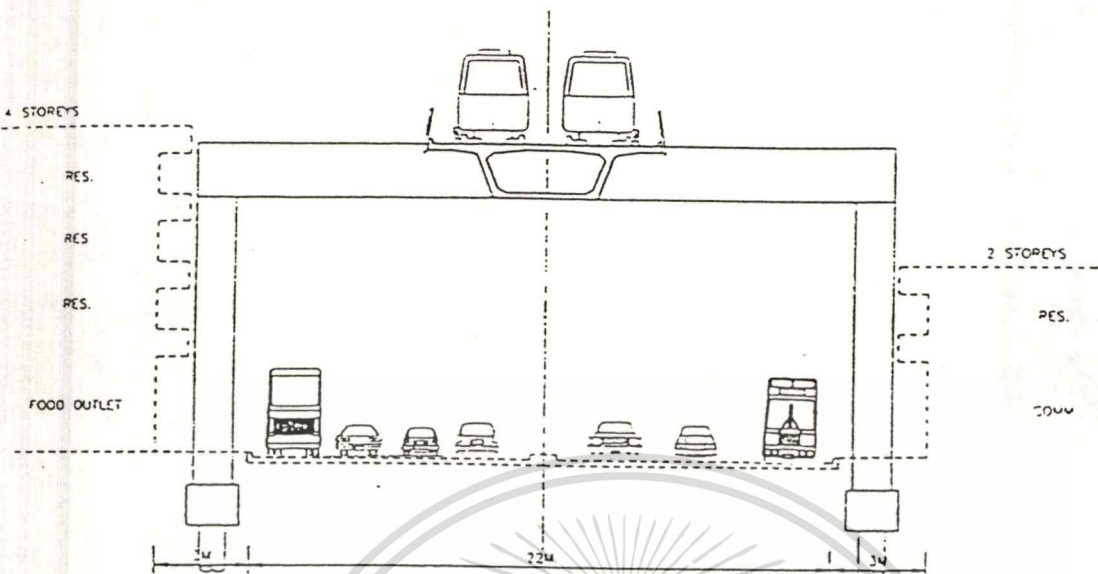


ภาพที่ 3 ภาพตัดขวางโครงสร้างทางยกระดับ



ภาพที่ 4 ลักษณะเสาคอนกรีตหล่อสำเร็จชนิดเสาเดี่ยว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



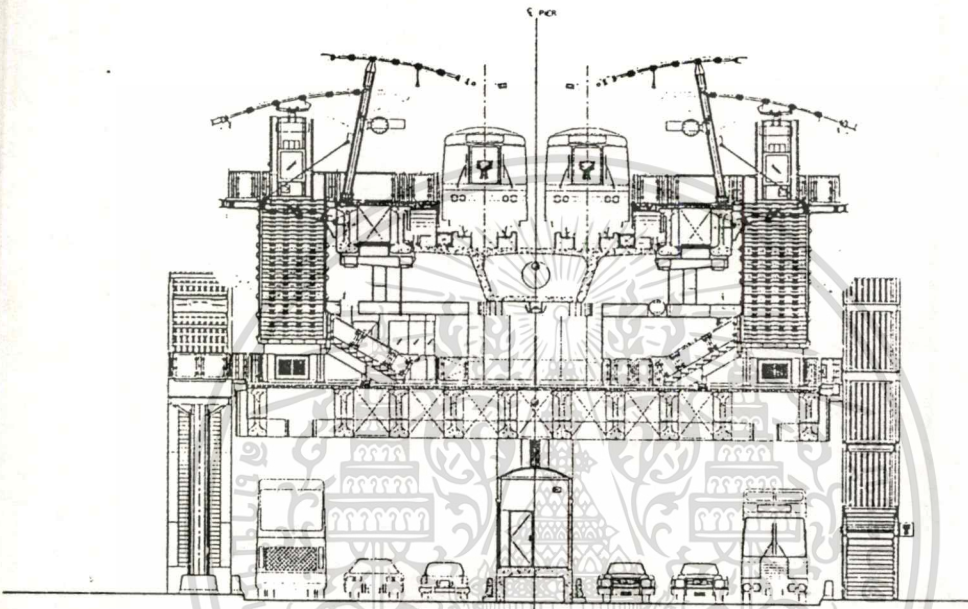
ภาพที่ 5 ลักษณะเสาคอนกรีตหล่อสำเร็จชนิดเสาคู่แบบยูคอม

สำหรับบริเวณสถานีรับส่งผู้โดยสาร เน้นการออกแบบให้มีลักษณะโปร่งเบา ตั้งอยู่บนเสาเดี่ยวบนเกาะกลางถนน (ภาพที่ 6) เช่นเดียวกับทางวิ่ง มีขนาดประมาณ 3 x 3 เมตร บนเสาคอนกรีตมีคานยื่นออกมาสองข้างถนน กว้างเพียง 19 เมตร หรือน้อยกว่า จึงไม่ปกคลุมพื้นที่ถนนส่วนล่างทั้งหมด สำหรับบันไดขึ้นลงจะสร้างในลักษณะบันไดสะพานลอยคนเดินข้างถนนปกติ มีความกว้างประมาณ 2 เมตร ทั้งสองข้างของถนนโดยจะทำการก่อสร้างทางขึ้น-ลง บริเวณทางเดินเท้า ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการใช้งานในเส้นทางที่มีการก่อสร้างได้

ระบบรถไฟฟ้าที่ใช้ในโครงการ

ระบบรถไฟฟ้าที่ใช้ในโครงการมีชื่ออย่างเป็นทางการว่า รถไฟฟ้า BTS ประเทศเยอรมันเป็นผู้ผลิตโดยบริษัทซีเมนส์ เอ จี จำกัด และให้บริษัทปอร์เซตีไซน์เป็นผู้ออกแบบตัวรถเป็นรถไฟฟ้าชนิดปรับอากาศ ระบบลอยฟ้า ตัวถังเป็นอลูมิเนียมอัลลอยด์ หรือเหล็กปลอดสนิม มีประสิทธิภาพสูงในการรับ-ส่งผู้โดยสารประมาณ 50,000 คนต่อชั่วโมง ต่อทิศทาง ระบบรถไฟฟ้าใช้มอเตอร์ไฟฟ้าขับเคลื่อน วิ่งบนรางคู่ยกกระดานความกว้าง 1.435 เมตร (Standard guage) แยกทิศทางไปและกลับ มีรางป้อนกระแสไฟฟ้าอยู่ด้านข้าง (Third rail system) ซึ่งมีความปลอดภัยสูง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดและ 35741 จะต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

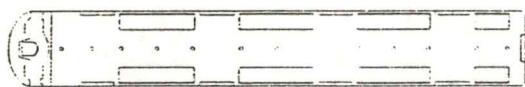
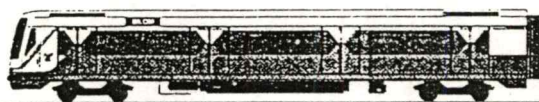
และมีผลกระทบต่อทัศนียภาพน้อยกว่าแบบที่มีสายไฟด้านบน (Cantenary system) ระบบที่ใช้นี้มี
ความคล่องตัวสูง และสามารถขยายระบบได้ การควบคุมใช้คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะในเรื่องของ
ความปลอดภัย เช่น ระบบป้องกันการชน ระบบควบคุมความเร็ว เป็นต้น



ภาพที่ 6 ภาพตัดขวางโครงสร้างสถานีรถไฟฟ้า BTS

ขบวนรถไฟฟ้า BTS

ขบวนรถประกอบด้วยรถจำนวน 3 หรือ 6 คัน พ่วงต่อกัน สามารถวิ่งกลับทิศทางได้ รถที่ใช้
จะมีอยู่สองประเภทหลัก ๆ คือ รถชนิดที่มีห้องคนขับซึ่งมีมือเตอร์สามารถขับเคลื่อนได้ และรถชนิด
ที่ไม่มีห้องคนขับหรือรถพ่วง ซึ่งมีทั้งชนิดที่มีมือเตอร์และไม่มีมือเตอร์ขับเคลื่อน ตัวรถแต่ละคันมี
ความกว้างประมาณ 3.20 เมตร ยาวประมาณ 21.8 เมตร (ภาพที่ 7) สามารถรองรับผู้โดยสารได้
ประมาณ 320 คน เป็นผู้โดยสารนั่ง 42 คน และยืน 278 คน มีประตูเลื่อนกว้าง 1.40 เมตร ด้านละ
4 บาน ตัวถังทำด้วยเหล็กปลอดสนิม ติดตั้งระบบปรับอากาศพร้อมหน้าต่างชนิดกันแสง



รถโดยสารเดี่ยวพร้อมห้องคนขับ



รถโดยสารเดี่ยวสำหรับพวง



ขบวนรถไฟฟ้าชนิด 3 ตู้



ขบวนรถไฟฟ้าชนิด 6 ตู้

ภาพที่ 7 ขบวนรถไฟฟ้า BTS ชนิด 3 ตู้ และ 6 ตู้

สถานีรับ-ส่งผู้โดยสาร

สถานีรับ-ส่งผู้โดยสาร ออกแบบให้หลบเลี่ยงสาธารณูปโภคใต้ดินและบนดิน และรักษามิว
 จราจรบนถนนมากที่สุด โดยทั่วไปออกแบบให้มีโครงสร้างแบบเสาเดี่ยว ตั้งอยู่บนเกาะกลางถนน
 เช่นเดียวกับโครงสร้างทางวิ่งโดยทั่วไป มีความยาวประมาณ 150 เมตร มี 2 ลักษณะ คือ
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. Side Platform Station สถานีนี้ลักษณะมีชานชาลาสองข้าง โดยรถไฟฟ้าวิ่งอยู่ตรงกลางสถานี สถานีทั่วไปได้ออกแบบให้มีลักษณะแบบนี้ เนื่องจากสร้างได้รวดเร็วและใช้เนื้อที่น้อย

2. Center Platform Station สถานีนี้ลักษณะมีชานชาลาอยู่ตรงกลางและรถไฟฟ้าวิ่งอยู่สองข้าง สถานีชนิดนี้มีประสิทธิภาพสูงกว่าแบบแรก แต่การก่อสร้างยุ่งยากกว่า เนื่องจากตัวรางต้องเบนออกจากกันเมื่อเข้าสู่สถานี ทั้งนี้ได้ออกแบบให้สถานีร่วมมีลักษณะแบบนี้ เนื่องจากคาดว่าจะมีผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก

สำหรับที่ตั้งสถานีมี 2 ชั้น คือ ชั้นสำหรับจำหน่ายตั๋ว (Concourse) และชั้นชานชาลา (Platform) โดยชั้นจำหน่ายตั๋วจะอยู่ในระดับเดียวกับสะพานคนเดินข้ามถนนสูงจากพื้นดินโดยเฉลี่ยประมาณ 4.80-5.50 เมตร (ภาพที่ 5) ส่วนชั้นชานชาลาจะอยู่สูงขึ้นไป ทุกสถานีออกแบบให้สามารถติดตั้งบันไดเลื่อนในขาขึ้นได้ มีจำนวนทั้งสิ้น 23 สถานี อยู่ห่างกันประมาณ 800-1,000 เมตร โดยมีสถานีร่วมแบบขนาน (Parallel Interchange Station) อยู่ 1 สถานี บนถนนพระราม 1 สำหรับให้ผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนเส้นทางระหว่างสายสุขุมวิทกับสายสีลมได้โดยสะดวก

โรงเก็บและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า

โรงเก็บรถซึ่งมีส่วนซ่อมบำรุงอยู่ด้วย อยู่ที่บริเวณสถานีขนส่งตลาดหมอชิต ซึ่งรัฐบาลพัฒนาพื้นที่ใหม่ให้ใช้ประโยชน์ร่วมกันกับสถานีขนส่งผู้โดยสารระหว่างเมือง และจัดให้มีการต่อเชื่อมระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ในบริเวณก่อสร้างยังประกอบด้วย ศูนย์ควบคุมอำนวยความสะดวกเดินทาง และสถานีจ่ายไฟฟ้าย่อย

การให้บริการ

1. ช่วงเวลา ระบบรถไฟฟ้าจะให้บริการในระหว่างเวลา 06.00 น. ถึง 24.00 น. ทุกวัน โดยในระยะแรกจะมีขบวนรถออกวิ่งบริการทุก ๆ 2 – 5 นาที ทั้งนี้ การจัดการเวลาให้บริการดังกล่าวจะคำนึงถึงจำนวนและความต้องการของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

2. ระบบเก็บตั๋ว ระบบเก็บตั๋วจะเป็นระบบอัตโนมัติ โดยใช้ตัวชนิดที่สามารถบันทึกข้อมูลได้ ชนิดของตั๋วโดยสารรถไฟฟ้า BTS สามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ

2.1 ตั๋วแบบเที่ยวเดียว (Single – Journey Ticket) ซึ่งเป็นตั๋วที่ใช้เดินทางเพียงครั้งเดียว มูลค่าของตั๋วจะเท่ากับค่าโดยสารในแต่ละเที่ยวที่เดินทาง

2.2 ตั๋วแบบสะสมมูลค่า (Stored – Value Ticket) ซึ่งเป็นตั๋วที่ใช้เดินทางได้หลายครั้ง โดยมูลค่าของตั๋วจะถูกหักไปเรื่อย ๆ ตามค่าโดยสารที่เดินทางจนกว่ามูลค่าของตั๋วจะหมด ตั๋วประเภทนี้สามารถนำมาเติมมูลค่าได้อีกที่ห้องจำหน่ายตั๋วหากเดินทางบ่อย ๆ หรือเป็นประจำ

3. วิธีการซื้อตั๋วโดยสาร

3.1 ตู้จำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ (Ticket Issuing Machine : TIM) ใช้ซื้อตั๋วแบบเที่ยวเดียว การชำระเงินจะใช้เฉพาะเหรียญเท่านั้น โดยผู้โดยสารกดปุ่มหมายเลขสถานีปลายทางแล้วหยอดเงินตามราคาปรากฏ เครื่องจะจำหน่ายตั๋วให้ทันที ผู้โดยสารรับตั๋ว ไว้สำหรับป้อนตั๋วผ่านเข้าประตูอัตโนมัติ

3.2 เจ้าหน้าที่ห้องจำหน่ายตั๋วให้บริการขายตั๋วแบบสะสมมูลค่าและให้บริการแลกเปลี่ยนเพื่อใช้ซื้อตั๋วแบบเที่ยวเดียวจากตู้อัตโนมัติ

4. ค่าโดยสาร อัตราค่าโดยสารจะเรียกเก็บตามระยะทาง (ตารางที่ 3)

5. การเข้าสู่ระบบรถไฟฟ้า บีทีเอส

5.1 ถือตั๋วไว้ที่มือขวา สอดตั๋วเข้าไปที่ช่องสอดตั๋วที่ประตูทางเข้า (Entry Gate) อัตโนมัติ

5.2 รับตั๋วคืนแล้วเดินผ่านประตูทางเข้าอัตโนมัติ

5.3 ดูป้ายบอกทิศทางที่ต้องการจะเดินทางไป เพื่อขึ้นฝั่งชานชาลาให้ถูกต้อง

5.4 บนชานชาลาระหว่างยืนรอรถไฟฟ้าอย่ายืนล้ำเส้นสีเหลืองเพื่อความปลอดภัย

5.5 อย่ายืนขวางประตูทางเข้าออกรถไฟฟ้าระหว่างยืนรออยู่บนชานชาลา

5.6 เปิดทางให้ผู้โดยสารออกจากรถไฟฟ้าก่อน แล้วจึงเข้า

5.7 อย่ายืนขวางประตูทางเข้าออกภายในรถไฟฟ้า

5.8 หากที่นั่ง ยืนจับราวหรือห่วงภายในรถไฟฟ้า

5.9 สังเกตป้ายสถานี หรือฟังประกาศจากพนักงานขับรถไฟฟ้า กำลังจะถึงสถานีที่ต้องการจะไปแล้วหรือยัง

5.10 ออกจากรถไฟฟ้า เดินลงจากชั้นชานชาลา

5.11 สังเกตป้ายบอกทิศทางที่ต้องการจะออกจากระบบ

ตารางที่ 3 อัตราค่าโดยสาร

หน่วย:บาท

ไปสถานี	จากสถานี																											
	หมอชิต	สะพานควาย	* เสาร่วม *	อารีย์	สนามเป้า	อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	พญาไท	ราชเทวี	สยาม	ชิดลม	เพลินจิต	นานา	อโศก	พร้อมพงษ์	ทองหล่อ	เอกมัย	พระโขนง	อ่อนนุช	สนามกีฬาแห่งชาติ	ราชดำริ	ศาลาแดง	ช่องนนทรี	ศึกษาวิทยา *	สุรศักดิ์	สะพานตากสิน			
หมอชิต	X	10	15	20	20	25	25	30	30	35	35	40	40	40	40	40	40	40	35	35	35	40	40	40	40	40	40	
สะพานควาย	10	X	10	15	20	20	25	30	30	35	35	40	40	40	40	40	40	40	30	30	35	35	40	40	40	40	40	
* เสาร่วม	15	10	X	10	15	20	20	25	25	30	30	35	35	40	40	40	40	40	30	30	30	35	35	40	40	40	40	
อารีย์	20	15	10	X	10	15	20	20	25	25	30	30	35	35	40	40	40	40	25	25	30	30	35	35	40	40	40	
สนามเป้า	20	20	15	10	X	10	15	20	20	25	25	30	30	35	35	40	40	40	25	25	25	30	30	35	35	35	35	
อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	25	20	20	15	10	X	10	15	20	20	25	25	30	30	35	35	40	40	20	20	25	25	30	30	35	35	35	
พญาไท	25	25	20	20	15	10	X	10	15	20	20	25	25	30	30	35	35	40	20	20	20	25	25	30	30	30	30	
ราชเทวี	30	25	25	20	20	15	10	X	10	15	20	20	25	25	30	30	35	35	15	15	20	20	25	25	30	30	30	
สยาม	30	30	25	25	20	20	15	10	X	10	15	20	20	25	25	30	30	35	10	10	15	20	20	25	25	25	25	
ชิดลม	35	30	30	25	25	20	20	15	10	X	10	15	20	20	25	25	30	30	15	15	20	20	25	25	30	30	30	
เพลินจิต	35	35	30	30	25	25	20	20	15	10	X	10	15	20	20	25	25	30	20	20	20	25	25	30	30	30	30	
นานา	40	35	35	30	30	25	25	20	20	15	10	X	10	15	20	20	25	25	20	20	25	25	30	30	35	35	35	
อโศก	40	40	35	35	30	30	25	25	20	20	15	10	X	10	15	20	20	25	25	25	25	30	30	35	35	35	35	
พร้อมพงษ์	40	40	40	35	35	30	30	25	25	20	20	15	10	X	10	15	20	20	25	25	30	30	35	35	40	40	40	
ทองหล่อ	40	40	40	40	35	35	30	30	25	25	20	20	15	10	X	10	15	20	30	30	30	35	35	40	40	40	40	
เอกมัย	40	40	40	40	40	35	35	30	30	25	25	20	20	15	10	X	10	15	30	30	35	35	40	40	40	40	40	
พระโขนง	40	40	40	40	40	40	35	35	30	30	25	25	20	20	15	10	X	10	35	35	35	40	40	40	40	40	40	
อ่อนนุช	40	40	40	40	40	40	40	35	35	30	30	25	25	20	20	15	10	X	35	35	40	40	40	40	40	40	40	
สนามกีฬาแห่งชาติ	35	30	30	25	25	20	20	15	10	15	20	20	25	25	30	30	35	35	X	15	20	20	25	25	30	30	30	
ราชดำริ	35	30	30	25	25	20	20	15	10	15	20	20	25	25	30	30	35	35	15	X	10	15	20	20	25	25	25	
ศาลาแดง	35	35	30	30	25	25	20	20	15	20	20	25	25	30	30	35	35	40	20	10	X	10	15	20	20	20	20	
ช่องนนทรี	40	35	35	30	30	25	25	20	20	20	25	25	30	30	35	35	40	40	20	15	10	X	10	15	20	20	20	
* ศึกษาวิทยา	40	40	35	35	30	30	25	25	20	25	25	30	30	35	35	40	40	40	25	20	15	10	X	10	15	15	15	
สุรศักดิ์	40	40	40	35	35	30	30	25	25	25	30	30	35	35	40	40	40	40	25	20	20	15	10	X	10	10		
สะพานตากสิน	40	40	40	40	35	35	30	30	25	30	30	35	35	40	40	40	40	40	30	25	20	20	15	10	X	10		

6. การออกจากระบบรถไฟฟ้า

6.1 สอดตัวเข้าที่ประตูทางออก (Exit Gate) ในลักษณะเดียวกับขาเข้า

6.2 ตัวสะสมมูลค่า เมื่อสอดตัวเข้าไปที่ช่องเสียบตัวเรียบร้อยแล้ว ก่อนรับตัวคืน

สังเกตช่องสีเหลี่ยมบนประตูทางออกเพื่อดูยอดเงินคงเหลือ (สามารถตรวจสอบได้ที่ห้องตัว

โดยสารได้เช่นกัน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.3 ตัวเที่ยวเดียว เมื่อสอดตัวเข้าไปแล้ว เดินออกประตูได้ทันที เครื่องจะเก็บตัวไม่คืนตัวให้

กรณีใช้ตัวสอดเข้าช่องสอดตัวที่ประตูทางเข้า - ออกอัตโนมัติ แล้วมีปัญหาให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ห้องตัวโดยสารทันทีอย่าพยายามสอดตัวซ้ำเพราะอาจจะทำให้ตัวมีปัญหาแล้วต้องเสียค่าปรับเพิ่มหรืออาจโดนหักมูลค่าตัวได้

ระยะเวลาที่สามารถอยู่ในระบบรถไฟฟ้าได้

ตัวราคา 10 บาท จะอยู่ในระบบได้นาน 30 นาที

ตัวราคา 15 บาท จะอยู่ในระบบได้นาน 60 นาที

ตัวราคา 20 บาท จะอยู่ในระบบได้นาน 60 นาที

ตัวราคา 25 บาท ขึ้นไปจะอยู่ในระบบได้นาน 90 นาที

กรณีต่อไปนี้ต้องเสียค่าปรับ

1. ตัวหายหรือชำรุด เสียค่าปรับ 40 บาท

2. เดินทางเกินระยะทางที่ซื้อตัว ต้องชำระส่วนต่าง

3. เข้าซ้ำหรือออกซ้ำ ปรับ 40 บาท กรณีสอดตัวเข้าประตูทางเข้าหรือทางออกมากกว่า 1 ครั้ง (ตัว 1 ใบ ใช้กับ 1 คนสำหรับเดินทางเข้าระบบ และออกจากระบบเท่านั้น)

4. อยู่เกินกว่าเวลาที่กำหนดเสียค่าปรับ 40 บาท

7. ข้อควรปฏิบัติในการใช้รถไฟฟ้า

7.1 ขณะรอรถไฟฟ้าบนชานชาลา กรุณายืนหลังเส้นเหลือง

7.2 กรุณาระมัดระวังช่องว่างระหว่างพื้นชานชาลาและรถไฟฟ้าขณะขึ้น-ลงรถไฟฟ้า

7.3 กรุณายืนให้ห่างจากบริเวณประตูเข้า-ออก รถไฟฟ้า

7.4 กรุณานั่งหรือจับราวในขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง

7.5 ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่บริษัทฯ

7.6 ขณะที่ประตูรถไฟฟ้ากำลังเปิดหรือปิดจะมีสัญญาณเตือนให้ทราบ กรุณายืนให้

ห่างจากบริเวณประตู

8. ข้อห้ามในการใช้รถไฟฟ้า

8.1 ห้ามรับประทานอาหารและเครื่องดื่มในรถไฟฟ้า

8.2 ห้ามเล่นหรือทดลองใช้อุปกรณ์ใด ๆ ในรถไฟฟ้า

8.3 ห้ามยื่นพิงประตู

8.4 ห้ามลงไปบริเวณรางรถไฟฟ้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบรักษาความปลอดภัยรถไฟฟ้

ความปลอดภัยรถไฟฟ้ BTS ใช้มาตรฐานความปลอดภัยสูงสุดที่ยอมรับกันทั่วโลก มีความลาดชันของทางวิ่งไม่เกิน 3.5 % เมื่อเข้าโค้งทางวิ่งจะมีมุมเอียงบังคับไม่ให้รถออกนอกโค้ง มีการติดตั้งรางกันตกเพิ่มเติมในบริเวณที่เป็นทางโค้งแคบ ควบคุมการเดินรถด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีระบบควบคุมความปลอดภัยอัตโนมัติ (Automatic Train Protection) กำกับอีกชั้นหนึ่ง และยังคงดูแลระบบโดยเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี มีความเร็วในการเดินรถอยู่ในระดับเฉลี่ย 35 กิโลเมตร/ชั่วโมง หากเกิดกรณีไฟฟ้จากสถานีจ่ายไฟฟ้ย่อยขัดข้อง ระบบ SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) ซึ่งเป็นระบบตรวจสอบ (Monitor) และควบคุมการจ่ายไฟฟ้อัตโนมัติ เมื่อไฟฟ้จากสถานีย่อยจุดใดจุดหนึ่งเกิดขัดข้อง สถานีอีกจุดหนึ่งจะสามารถต่อเชื่อมและจัดระบบการจ่ายไฟฟ้ให้เพียงพอได้ทั้งระบบ รวมทั้งสามารถส่งสัญญาณเตือนสถานะของอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัยในสถานี แล้วส่งสัญญาณมาแสดงที่ศูนย์ควบคุมการเดินรถที่หมอชิตเพื่อจัดการแก้ไขได้ทันที นอกจากนี้ ยังมีระบบไฟฟ้สำรองในทุกสถานีอีกด้วย

ผลประโยชน์ของโครงการ

ระบบรถไฟฟ้ BTS จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทางของคนกรุงเทพมหานคร ปัญหาการเดินทางในย่านใจกลางเมืองที่ผู้เดินทางไม่สามารถกำหนดเวลานัดหมายที่แน่นอนได้จะหมดสิ้นไป โดยเฉพาะการเดินทางระหว่างพื้นที่ที่อยู่ในเส้นทางของระบบ ผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นมิใช่แต่เพียงผู้โดยสารและผู้ใช้รถใช้ถนนเท่านั้น หากยังจะเกิดแก่สภาพเศรษฐกิจโดยรวมของกรุงเทพมหานครและประเทศชาติด้วย เนื่องจากการเดินทางเป็นหัวใจของการพัฒนาเศรษฐกิจ ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสามารถจำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ ผลประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ และผลประโยชน์ต่อสังคม

ผลประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ

1. ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง สำหรับผู้ใช้ระบบรถไฟฟ้ BTS และผู้ใช้รถใช้ถนน
2. จะเกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น เมื่อลดเวลาในการเดินทางลง
3. เพิ่มการลงทุนโดยเฉพาะจากต่างประเทศ เนื่องจกปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานดีขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการแก้ปัญหาจราจรบนถนน

ผลประโยชน์ต่อสังคม

1. เพิ่มคุณภาพชีวิต โดยมีสุขภาพทั้งกายและใจที่ดีขึ้น มีเวลาพักผ่อนมากขึ้น สมาชิกครอบครัวมีโอกาสอยู่ใกล้ชิดกันมากขึ้น และมีโอกาสในการเลือกดำเนินวิถีชีวิตมากขึ้น
2. ทำให้เกิดการพัฒนาทางสังคมจากการพบปะสังสรรค์และเกิดความใกล้ชิดกันมากขึ้น ด้วยเหตุที่มีการเดินทางร่วมกัน



บทที่ 3

ผลการศึกษา

ในการวิเคราะห์ผลการศึกษา "ทัศนคติผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพ (BTS)" จะจำแนกออกเป็น 6 ส่วนดังนี้คือ

- ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS
- ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS
- ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS
- ส่วนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS
- ส่วนที่ 5 เป็นการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา
- ส่วนที่ 6 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริโภค

ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

เพศของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 299 คน พบว่าจำนวนชายและหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกันคือมีจำนวนชาย 136 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และมีจำนวนหญิง 163 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	136	45.5
หญิง	163	54.5
รวม	299	100.0

อายุของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจโดยแบ่งช่วงอายุออกเป็น 8 ช่วงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS มากที่สุดจะอยู่ในช่วงอายุ 21 - 25 ปี มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือช่วงอายุ 26 - 30 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 ช่วงอายุ 31 - 35 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ช่วงอายุ 36 - 40 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ช่วงอายุ 41 - 45 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ช่วงอายุ 46 - 50 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	45	15.1
21-25 ปี	101	33.8
26-30 ปี	62	20.7
31-35 ปี	42	14.0
36-40 ปี	22	7.4
41-45 ปี	15	5.0
46-50 ปี	5	1.7
มากกว่า 51 ปี	7	2.3
รวม	299	100.0

สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นคนโสดซึ่งมีจำนวนมากที่สุดคือ 233 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 รองลงมาเป็นคนสมรสแล้ว 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และหม้ายมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	233	77.9
สมรส	60	20.1
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4	1.3
ม่าย	2	0.7
รวม	299	100.0

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาคือปริญญาตรีมีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ระดับปริญญาโทหรือเอก มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ระดับอนุปริญญาและระดับอาชีวะมีจำนวนเท่ากันคือ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และระดับประถมศึกษา มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	4	1.3
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	51	17.2
อาชีวะศึกษา	21	7.0
อนุปริญญา	21	7.0
ปริญญาตรี	178	59.5
สูงกว่าปริญญาตรี	24	8.0
รวม	299	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และค้าขาย มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	92	30.8
ค้าขาย	11	3.7
พนักงานบริษัทเอกชน	97	32.4
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	39	13.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	39	13.0
อื่น ๆ 1/	21	7.0
รวม	299	100.0

หมายเหตุ 1/ ลูกจ้าง ว่างาน และแม่บ้าน

ระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีจำนวนถึง 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 รองลงมาคืออยู่ในช่วง 5,001 – 8,000 บาท มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ช่วง 8,001 – 12,000 บาท มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ช่วง 12,001 - 15,000 บาทมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ช่วง 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ช่วง 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ช่วง 25,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า/เท่ากับ 5,000 บาท	62	20.7
5,001 - 8,000 บาท	55	18.4
8,001 - 12,000 บาท	54	18.1
12,001 - 15,000 บาท	28	9.4
15,001 - 20,000 บาท	27	9.0
20,001 - 25,000 บาท	22	7.4
25,001 - 30,000 บาท	16	5.4
มากกว่า 30,000 บาท	35	11.7
รวม	299	100.0

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

การศึกษาถึงปัจจัยที่ผู้บริโภคลเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS นั้น ผู้ศึกษาได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการแบ่งช่วงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ดังต่อไปนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
5.00 - 4.21	หมายถึง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดใน การเลือกใช้บริการ
4.20 - 3.41	หมายถึง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากในการเลือกใช้บริการ
3.40 - 2.61	หมายถึง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญปานกลางในการเลือกใช้บริการ
2.60 - 1.81	หมายถึง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยในการเลือกใช้บริการ
1.80 - 1.00	หมายถึง ไม่เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการรถไฟฟ้า BTS มีปัจจัยในการเลือกใช้บริการอยู่ 4 ระดับ คือ ระดับสำคัญมากที่สุด ระดับสำคัญมาก ระดับสำคัญปานกลาง และระดับสำคัญน้อย โดยสิ่งที่เป็นปัจจัยในการเลือกใช้บริการในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ตรงเวลา ความปลอดภัย ความสะอาด สบาย ระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับปัจจัยในการเลือกใช้บริการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ อัตราค่าโดยสาร สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน สำหรับปัจจัยในการเลือกใช้บริการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ไม่มีพาหนะส่วนตัว ต้องการลองใช้บริการ รูปทรงของรถไฟฟ้า และปัจจัยในการเลือกใช้บริการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ ผู้อื่นเชิญชวน (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ระดับความสำคัญที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ รถไฟฟ้า BTS			ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D	ความสำคัญ	ความสำคัญ
ตรงเวลา	4.63	0.55	สำคัญมากที่สุด	1
ความปลอดภัย	4.57	0.67	สำคัญมากที่สุด	2
ความสะดวกสบาย	4.45	0.69	สำคัญมากที่สุด	3
ระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวน	4.35	0.86	สำคัญมากที่สุด	4
รถไฟฟ้าสม่ำเสมอ				
เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป	4.25	0.86	สำคัญมากที่สุด	5
อัตราค่าโดยสาร	4.16	0.84	สำคัญมาก	6
สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน	3.89	1.22	สำคัญมาก	7
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	3.35	1.13	สำคัญปานกลาง	8
ไม่มีพาหนะส่วนตัว	3.03	1.33	สำคัญปานกลาง	9
ต้องการลองใช้บริการ	2.96	1.33	สำคัญปานกลาง	10
รูปทรงของรถไฟฟ้า	2.90	1.27	สำคัญปานกลาง	11
ผู้อื่นเชิญชวน	2.32	1.11	สำคัญน้อย	12
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73	0.98	สำคัญมาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

ความถี่ในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมาใช้บริการบางวัน (2-3 วัน / สัปดาห์) มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ใช้บริการเกือบทุกวัน (4-5 วัน / สัปดาห์) มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และใช้บริการทุกวัน มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน (6-7 วัน / สัปดาห์)	22	7.4
เกือบทุกวัน (4-5 วัน / สัปดาห์)	50	16.7
บางวัน (2-3 วัน / สัปดาห์)	73	24.4
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	34	11.4
น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	120	40.1
รวม	299	100.0

ช่วงเวลาในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการในช่วงเวลา 16.01 - 18.00 น. มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาเลือกใช้บริการในช่วงเวลา 13.01 - 16.00 น. มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 ช่วงเวลา 06.00 - 07.00 น. มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ช่วงเวลา 07.01 - 09.00 น. มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ช่วงเวลา 09.01 - 11.00 น. มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ช่วงเวลา 11.01 - 13.00 น. มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ช่วงเวลา 18.01 - 20.00 น. มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ช่วงเวลา 20.01 - 22.00 น. มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และช่วงเวลา 22.01 - 24.00 น. มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6 (ตารางที่ 12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 ช่วงเวลาในการใช้บริการ 1/

ช่วงเวลา	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
06.00 – 07.00 น.	19	6.4
07.01 – 09.00 น.	43	14.4
09.01 – 11.00 น.	40	13.4
11.01 – 13.00 น.	34	11.4
13.01 – 16.00 น.	81	27.1
16.01 – 18.00 น.	117	39.1
18.01 – 20.00 น.	74	24.7
20.01 – 22.00 น.	25	8.4
22.01 – 24.00 น.	18	6.0

หมายเหตุ 1/ ผู้ใช้บริการเลือกตอบคำถามได้มากกว่า 1 คำตอบ

จุดประสงค์ของการใช้บริการในวันธรรมดา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ของการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในวันธรรมดา เพื่อไปทำงานมีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาเพื่อไปโรงเรียน/สถาบันการศึกษามีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ไปสถานที่ท่องเที่ยวมีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 อยากทดลองนั่งมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ไปหาเพื่อนมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และเพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 (ตารางที่ 13)

จุดประสงค์ของการใช้บริการในวันหยุด

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ของการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS วันหยุด เพื่อไปสถานที่ท่องเที่ยวมีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาเพื่อไปหาเพื่อนมีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ไปทำงานมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 อยากทดลองนั่งมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ไปโรงเรียน/สถาบันการศึกษามีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และเพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 (ตารางที่ 14) ๕ โยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 จุดประสงค์ของการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในวันธรรมดา

จุดประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไปทำงาน	115	38.5
ไปสถานที่ท่องเที่ยว	43	14.4
ไปโรงเรียน/สถาบันการศึกษา	55	18.4
อยากทดลองนั่ง	33	11.0
ไปหาเพื่อน	22	7.4
อื่น ๆ 1/	31	10.3
รวม	299	100.0

หมายเหตุ 1/ ไปทำธุระส่วนตัว

ตารางที่ 14 จุดประสงค์ของการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในวันหยุด

จุดประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไปทำงาน	25	8.4
ไปสถานที่ท่องเที่ยว	117	59.2
ไปโรงเรียน/สถาบันการศึกษา	12	4.0
อยากทดลองนั่ง	22	7.4
ไปหาเพื่อน	42	14.0
อื่น ๆ 1/	21	7.0
รวม	299	100.0

หมายเหตุ 1/ ไปทำธุระส่วนตัว

บัตรโดยสารที่ใช้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บัตรโดยสารแบบเที่ยวเดียว มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 ส่วนบัตรโดยสารแบบสะสมมูลค่า มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ประเภทบัตรโดยสารที่ใช้

ประเภทบัตรโดยสาร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แบบเที่ยวเดียว	194	64.9
แบบสะสมมูลค่า	105	35.1
รวม	299	100.0

การเดินทางมาใช้บริการ

เป็นการศึกษาว่าผู้ให้บริการมาใช้บริการรถไฟฟ้า จากจุดเริ่มต้นถึงสถานีรถไฟฟ้าโดยวิธีใด จากการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นั่งรถประจำทางมาลงที่สถานี มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาคือเดินมาที่สถานี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 นั่งรถแท็กซี่มาลงที่สถานี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 รถส่วนตัว (รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน) มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 รถจักรยานยนต์รับจ้าง มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 (ตารางที่ 16)

การเดินทางไปจุดหมายหลังจากใช้บริการ

เป็นการศึกษาว่าหลังจากผู้ให้บริการใช้บริการรถไฟฟ้าแล้ว จะเดินทางไปจุดหมายโดยวิธีใด จากการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินไปจุดหมาย มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาคือนั่งรถประจำทาง มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 นั่งรถแท็กซี่ มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 รถส่วนตัว (รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน) มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 รถจักรยานยนต์รับจ้าง มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 (ตารางที่ 17)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 16 การเดินทางมาใช้บริการ 1/

วิธีการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เดิน	79	26.4
รถแท็กซี่	33	11.0
รถประจำทาง	167	55.9
รถส่วนตัว	49	46.4
รถจักรยานยนต์รับจ้าง	27	9.0
อื่น ๆ 2/	5	1.7

หมายเหตุ 1/ ผู้ใช้บริการเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

2/ เรือ รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง

ตารางที่ 17 การเดินทางไปจุดหมายหลังใช้บริการ 1/

วิธีการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เดิน	163	54.5
รถแท็กซี่	43	14.4
รถประจำทาง	129	43.1
รถส่วนตัว	15	5.0
รถจักรยานยนต์รับจ้าง	23	7.7
อื่น ๆ 2/	3	1.0

หมายเหตุ 1/ ผู้ใช้บริการเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

2/ เพื่อนมารับ รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง

การประเมินตนเองในการใช้บริการ

เป็นการศึกษาว่าตั้งแต่รถไฟฟ้า BTS เปิดให้บริการ ผู้ใช้คิดว่าตนเองเป็นผู้ใช้บริการในฐานะใด จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าตนเองเป็นผู้ใช้บริการบางครั้ง มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคิดว่าตนเองเป็นผู้ใช้บริการปกติ มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 เป็นผู้มีโอกาสใช้บริการน้อยครั้ง มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 การประเมินตนเองในการใช้บริการ

การให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้ให้บริการบางครั้ง	146	48.8
ผู้ให้บริการปกติ	86	28.8
ผู้มีโอกาสใช้บริการน้อยครั้ง	67	22.4
รวม	299	100.0

ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS นั้น ผู้ศึกษาได้กำหนดทัศนคติที่ทำการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน คือ เกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสถานีรถไฟฟ้า BTS ด้านรถไฟฟ้า BTS และด้านการให้บริการ ซึ่งในแต่ละด้านนั้นผู้ศึกษาได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการแบ่งช่วงทัศนคติดังต่อไปนี้

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

โดยมีรายละเอียดในการศึกษาแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS เกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อใช้บริการรถไฟฟ้าแล้วช่วยให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น และเห็นด้วยว่ารถไฟฟ้าช่วยทำให้คุณภาพชีวิตของคนดีขึ้น ค่าโดยสารคุ้มค่างับประโยชน์ที่ได้รับ (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ทัศนคติผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป

ทัศนคติ			ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D	ความคิดเห็น	ความคิดเห็น
ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง	4.66	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น	4.58	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
ทำให้คุณภาพชีวิตของคนดีขึ้น	4.17	0.85	เห็นด้วย	3
ค่าโดยสารคุ้มค่างับประโยชน์ที่ได้รับ	3.43	0.98	เห็นด้วย	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	0.76	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

ทัศนคติผู้ใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งที่รถไฟฟ้า BTS ช่วยลดควันพิษ ช่วยลดปัญหาการจราจร และเห็นด้วยที่รถไฟฟ้า BTS ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนนขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง (ตารางที่ 20)

ทัศนคติผู้ใช้บริการด้านสถานีรถไฟฟ้า

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งที่บนสถานีมีความสะอาด และเห็นด้วยว่า สถานีมีประตูเข้า-ออกเพียงพอ ทางขึ้น-ลงสะดวกสบาย ตู้จำหน่ายตั๋วใช้ง่ายและเพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 20 ทศนคติผู้ใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อม

ทัศนคติ			ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D	ความคิดเห็น	ความคิดเห็น
ช่วยลดควันพิษได้มาก	4.26	0.91	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ช่วยลดปัญหาการจราจร	4.21	0.90	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
ไม่ก่อให้เกิดเสียงดับบนท้องถนนขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง	4.12	0.95	เห็นด้วย	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	0.92	เห็นด้วย	

ตารางที่ 21 ทศนคติผู้ใช้บริการด้านสถานีรถไฟฟ้า

ทัศนคติ			ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D	ความคิดเห็น	ความคิดเห็น
บนสถานีมีความสะอาด	4.23	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
มีประตูเข้า-ออก สถานีเพียงพอ	3.97	0.83	เห็นด้วย	2
ทางขึ้น - ลง สถานีสะดวกสบาย	3.72	1.97	เห็นด้วย	3
ตู้จำหน่ายตั๋วใช้งานและเพียงพอ	3.67	0.98	เห็นด้วย	4
สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน	3.43	0.96	เห็นด้วย	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80	1.06	เห็นด้วย	

ทัศนคติผู้ใช้บริการด้านรถไฟฟ้า BTS

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย มีความสะอาด มีประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ และเห็นด้วยว่ารูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย พร้อมทั้งมีระบบความปลอดภัยที่ดี (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ทศนคติผู้ใช้บริการด้านรถไฟฟ้า BTS

ทัศนคติ			ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D	ความคิดเห็น	ความคิดเห็น
ภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย	4.46	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ภายในรถไฟฟ้าสะอาด	4.42	0.55	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
ประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ	4.26	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
รูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย	4.01	0.66	เห็นด้วย	4
มีระบบความปลอดภัยที่ดี	3.99	0.71	เห็นด้วย	5
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

ทัศนคติผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งที่มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอไม่ต้องรอนาน ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และเห็นด้วยที่มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทาง พนักงานให้คำแนะนำ (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ทศนคติด้านการให้บริการ

ทัศนคติ			ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D	ความคิดเห็น	ความคิดเห็น
มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอไม่ต้องรอนาน	4.36	0.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.33	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเป็นอย่างดี	4.04	0.85	เห็นด้วย	3
พนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	3.92	0.71	เห็นด้วย	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	0.72	เห็นด้วย	

การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีทางสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ค่านัยสำคัญ (Significance) เป็นค่าที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ถ้าค่านัยสำคัญระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แต่ถ้าค่านัยสำคัญระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS มีค่ามากกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 และจะปฏิเสธสมมติฐาน H_1

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

H_0 = ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและหญิงจะมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 24) โดยยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

H_0 = ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันจะมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันในเรื่องของอัตราค่าโดยสาร ไม่มีพาหนะส่วนตัว ณ.ระดับนัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	ค่า F	Sig.
อัตราค่าโดยสาร	0.991	0.32
ตรงเวลา	0.000	0.994
ความสะดวกสบาย	0.129	0.720
ความปลอดภัย	0.854	0.356
เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป	0.008	0.929
ผู้อื่นเชิญชวน	1.149	0.285
ต้องการลองใช้บริการ	2.771	0.097
รูปทรงของรถไฟฟ้า	0.384	0.536
ไม่มีพาหนะส่วนตัว	2.365	0.125
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	1.859	0.174
สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน	0.114	0.736
ระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ	0.097	0.756

สำคัญที่ 0.05 โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 (ตารางที่ 25) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามอายุ (ตารางผนวกที่ 2) พบว่าปัจจัยทางด้านอัตราค่าโดยสารนั้น ระดับอายุช่วง 21 – 25 ปี ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ในขณะที่ระดับอายุน้อยกว่า 20 ปี ระดับอายุช่วง 41 – 45 ปี และระดับอายุช่วง 46 – 50 ปี ให้ความสำคัญมาก ส่วนระดับอายุอื่น ๆ ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด (ตารางผนวกที่ 3) สำหรับปัจจัยในด้านไม่มีพาหนะส่วนตัว ระดับอายุช่วง 46 – 50 ปี ให้ความสำคัญมาก ส่วนระดับอายุอื่น ๆ ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด (ตารางผนวกที่ 4)

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	ค่า F	Sig.
อัตราค่าโดยสาร	2.089	0.045 *
ตรงเวลา	0.759	0.614
ความสะดวกสบาย	0.184	0.989
ความปลอดภัย	0.369	0.904
เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป	0.858	0.541
ผู้อื่นเชิญชวน	1.463	0.180
ต้องการลองใช้บริการ	0.939	0.477
รูปทรงของรถไฟฟ้า	0.639	0.724
ไม่มีพาหนะส่วนตัว	2.236	0.031 *
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	0.675	0.693
สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน	2.022	0.052
ระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ	1.463	0.180

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามการศึกษา

H_0 = ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันในเรื่องของไม่มีพาหนะส่วนตัว สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน ระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกัน ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 (ตารางที่ 26) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยามให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางผนวกที่ 5) พบว่าปัจจัยด้านไม่มีพานหนะส่วนตัว ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญน้อย สำหรับระดับการศึกษาประถมศึกษา และ ปวช./ปวส. ให้ความสำคัญมาก ส่วนระดับการศึกษาอื่น ๆ ให้ความสำคัญปานกลาง (ตารางผนวกที่ 6) ในหัวข้อปัจจัยด้านสถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน พบว่าการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. ให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนระดับการศึกษาอื่น ๆ ให้ความสำคัญมาก (ตารางผนวกที่ 7) ในหัวข้อปัจจัยเรื่องระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ การศึกษาระดับประถมศึกษา ให้ความสำคัญปานกลาง ส่วนระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและระดับอนุปริญญา ให้ความสำคัญมาก ส่วนระดับการศึกษาอื่น ๆ ให้ความสำคัญมากที่สุด (ตารางผนวกที่ 8)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

H_0 = ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละอาชีพไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละอาชีพแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันในเรื่องของการทดลองใช้บริการ ไม่มีพานหนะส่วนตัว สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกัน ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 (ตารางที่ 27) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามอาชีพ (ตารางผนวกที่ 9) พบว่าปัจจัยด้านต้องการลองใช้บริการผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมาก ส่วนผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญปานกลาง (ตารางผนวกที่ 10) สำหรับหัวข้อไม่มีไม่มีพานหนะส่วนตัว ผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขายให้ความสำคัญน้อย ในขณะที่ผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญปานกลาง (ตารางผนวกที่ 11) ส่วนปัจจัยด้านสถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน ผู้ประกอบอาชีพค้าขายให้ความสำคัญระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญมาก (ตารางผนวกที่ 12)

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัย	ค่า F	Sig.
อัตราค่าโดยสาร	0.915	0.471
ตรงเวลา	1.235	0.292
ความสะดวกสบาย	1.339	0.248
ความปลอดภัย	1.409	0.221
เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป	0.855	0.512
ผู้อื่นเชิญชวน	0.573	0.721
ต้องการลองใช้บริการ	0.569	0.724
รูปทรงของรถไฟฟ้า	1.101	0.360
ไม่มีพาหนะส่วนตัว	2.719	0.02 *
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	1.293	0.267
สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน	2.369	0.040 *
ระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ	4.108	0.001 *

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับรายได้

H_0 = ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละระดับรายได้ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละระดับรายได้แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันจะมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันในเรื่องของอัตราค่าโดยสาร และไม่มีพาหนะส่วนตัว ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันจะมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกัน ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 (ตารางที่ 28)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	ค่า F	Sig.
อัตราค่าโดยสาร	1.876	0.085
ตรงเวลา	0.633	0.704
ความสะดวกสบาย	0.384	0.889
ความปลอดภัย	0.933	0.472
เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป	0.987	0.434
ผู้อื่นเชิญชวน	1.765	0.106
ต้องการลองใช้บริการ	2.653	0.016 *
รูปทรงของรถไฟฟ้า	0.962	0.451
ไม่มีพาหนะส่วนตัว	2.404	0.028 *
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	1.833	0.093
สถานีอยู่ใกล้ที่พักที่ทำงาน	2.286	0.036 *
ระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ	0.686	0.661

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับรายได้ (ตารางผนวกที่ 13) พบว่าปัจจัยด้านอัตราค่าโดยสาร ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท 5,001 – 8,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และ 25,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระดับอื่น ๆ ให้ความสำคัญมากที่สุด (ตารางผนวกที่ 14) สำหรับปัจจัยในด้านไม่มีพาหนะส่วนตัว ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญน้อย ส่วนผู้ที่มีระดับรายได้อื่น ๆ ให้ความสำคัญปานกลาง (ตารางผนวกที่ 15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า
จำแนกระดับรายได้

ปัจจัย	ค่า F	Sig.
อัตราค่าโดยสาร	2.731	0.006 *
ตรงเวลา	0.810	0.594
ความสะดวกสบาย	1.008	0.430
ความปลอดภัย	0.515	0.845
เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป	1.901	0.060
ผู้อื่นเชิญชวน	1.255	0.267
ต้องการลองใช้บริการ	0.596	0.781
รูปทรงของรถไฟฟ้า	0.211	0.989
ไม่มีพาหนะส่วนตัว	2.253	0.024 *
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	0.981	0.451
สถานีอยู่ใกล้ที่พักที่ทำงาน	0.508	0.850
ระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ	0.480	0.870

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

**การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล**

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีทางสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ค่านัยสำคัญ (Significance) เป็นค่าที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ถ้าค่านัยสำคัญระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แต่ถ้าค่านัยสำคัญระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS มีค่ามากกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 และจะปฏิเสธสมมติฐาน H_1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามเพศ

H_0 = ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 = ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและหญิงจะทัศนคติต่อรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 (ตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามเพศ

ทัศนคติ	ค่า F	Sig.
ค่าโดยสารคุ้มค่างับประโยชน์และบริการที่ได้รับ	0.250	0.617
ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง	0.543	0.462
การมีบริการรถไฟฟ้า BTS ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น	1.226	0.269
ทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯดีขึ้น	0.534	0.466
ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก	0.024	0.877
ช่วยลดควันพิษได้มาก	0.815	0.367
ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนนขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง	0.866	0.353
ตู้จำหน่ายตั๋วใช้งานง่ายและเพียงพอ	1.005	0.317
สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน	2.528	0.113
บนสถานีมีความสะอาด	0.671	0.413
ทางขึ้น-ลงสถานี สะดวกสบาย	0.701	0.403
มีประตูทางเข้าสถานีอย่างเพียงพอ	3.051	0.082
รูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย	0.043	0.836
ประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ	0.164	0.685
ภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย	0.146	0.703
ภายในรถไฟฟ้าสะอาด	0.461	0.498

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ทัศนคติ	ค่า F	Sig.
มีระบบความปลอดภัยที่ดี	1.658	0.199
พนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	0.006	0.940
มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอไม่ต้องรอนาน	0.204	0.652
ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	0.566	0.452
มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเป็นอย่างดี	0.004	0.950

การวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

H_0 = ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 = ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันในเรื่องรถไฟฟ้าทำให้คุณภาพชีวิตของคนดีขึ้น ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ส่วนทัศนคติด้านอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ณ. ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 (ตารางที่ 30) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามอายุ (ตารางผนวกที่ 17) พบว่า ผู้ใช้บริการระดับอายุต่ำกว่า 20 ปี ระดับอายุช่วง 31 – 35 ปี ระดับอายุช่วง 46 – 50 ปี และระดับอายุมากกว่า 51 ปี เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องรถไฟฟ้าทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯดีขึ้น ส่วนระดับอายุอื่น ๆ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าว (ตารางผนวกที่ 18)

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามอายุ

ทัศนคติ	ค่า F	Sig.
ค่าโดยสารคุ้มค่างับประโยชน์และบริการที่ได้รับ	0.381	0.913
ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง	0.537	0.807
การมีบริการรถไฟฟ้า BTS ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น	1.031	0.410
ทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯดีขึ้น	2.895	0.006 *
ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก	0.920	0.491
ช่วยลดควันพิษได้มาก	1.568	0.145
ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนนขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง	0.910	0.499
ดูเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยและเพียงพอ	1.222	0.290
สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน	1.366	0.219
บนสถานีมีความสะอาด	1.001	0.431
ทางขึ้น-ลงสถานี สะดวกสบาย	1.320	0.240
มีประตูทางเข้าสถานีอย่างเพียงพอ	0.605	0.751
รูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย	1.719	0.105
ประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ	0.933	0.481
ภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย	0.979	0.446
ภายในรถไฟฟ้าสะอาด	0.930	0.484
มีระบบความปลอดภัยที่ดี	0.688	0.683
พนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	0.332	0.939
มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอไม่ต้องรอนาน	0.827	0.565
ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	0.943	0.473
มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเป็นอย่างดี	0.394	0.906

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

การวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา

H_0 = ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 = ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันในเรื่องรถไฟฟ้าช่วยลดปัญหาการจราจร ช่วยลดควันพิษ ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนนขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง และรูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ส่วนทัศนคติด้านอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ณ. ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 (ตารางที่ 31) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางผนวกที่ 19) พบว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยในเรื่องรถไฟฟ้าช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก ส่วนระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในหัวข้อดังกล่าว (ตารางผนวกที่ 20) ส่วนหัวข้อรถไฟฟ้าช่วยลดควันพิษได้มาก การศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย ในขณะที่ผู้ใช้บริการระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ตารางผนวกที่ 21) สำหรับหัวข้อรถไฟฟ้าไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนนขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง พบว่าการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย ส่วนระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในหัวข้อดังกล่าว (ตารางผนวกที่ 22) ส่วนทัศนคติในเรื่องรูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย การศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับปวช./ปวส. มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และในระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าว (ตารางผนวกที่ 23)

การวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

H_0 = ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละกลุ่มอาชีพไม่แตกต่างกัน

H_1 = ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละกลุ่มอาชีพแตกต่างกัน

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติ	ค่า F	Sig.
ค่าโดยสารคุ้มค่างกับประโยชน์และบริการที่ได้รับ	1.007	0.414
ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง	0.462	0.805
การมีบริการรถไฟฟ้า BTS ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น	1.827	0.107
ทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯดีขึ้น	1.218	0.300
ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก	3.056	0.010 *
ช่วยลดควันพิษได้มาก	2.996	0.012 *
ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนนขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง	2.840	0.016 *
ตู้จำหน่ายตั๋วใช้ง่ายและเพียงพอ	1.067	0.379
สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน	0.554	0.735
บนสถานีมีความสะอาด	1.859	0.101
ทางขึ้น-ลงสถานี สะดวกสบาย	2.152	0.059
มีประตูทางเข้าสถานีอย่างเพียงพอ	1.884	0.097
รูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย	2.302	0.045 *
ประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ	1.705	0.133
ภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย	1.129	0.345
ภายในรถไฟฟ้าสะอาด	1.340	0.247
มีระบบความปลอดภัยที่ดี	1.361	0.239
พนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	1.392	0.227
มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอไม่ต้องรอนาน	1.415	0.219
ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	0.941	0.455
มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเป็นอย่างดี	0.803	0.548

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันในเรื่องรถไฟฟ้าช่วยลดปัญหาการจราจร ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ส่วนทัศนคติด้านอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ณ. ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 (ตารางที่ 32) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามอาชีพ (ตารางผนวกที่ 24) พบว่านักเรียน/นักศึกษา และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยในเรื่องรถไฟฟ้าช่วยลดปัญหาการจราจร ส่วนผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในหัวข้อดังกล่าว (ตารางผนวกที่ 25)

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามอาชีพ

ทัศนคติ	ค่า F	Sig.
ค่าโดยสารคุ้มค่างับประโยชน์และบริการที่ได้รับ	1.822	0.095
ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง	1.527	0.169
การมีบริการรถไฟฟ้า BTS ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น	1.949	0.073
ทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯดีขึ้น	1.580	0.153
ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก	2.424	0.027 *
ช่วยลดควันพิษได้มาก	1.820	0.095
ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนนขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง	1.718	0.117
ตู้จำหน่ายตั๋วใช้งานง่ายและเพียงพอ	0.929	0.475
สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน	0.487	0.818
บนสถานีมีความสะอาด	0.867	0.519
ทางขึ้น-ลงสถานี สะดวกสบาย	0.621	0.713
มีประตูทางเข้าสถานีอย่างเพียงพอ	0.444	0.849
รูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย	1.070	0.381
ประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ	0.877	0.512
ภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย	1.052	0.392
ภายในรถไฟฟ้าสะอาด	0.860	0.525

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ทัศนคติ	ค่า F	Sig.
มีระบบความปลอดภัยที่ดี	0.754	0.606
พนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	0.870	0.517
มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอไม่ต้องรอนาน	2.017	0.063
ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	2.099	0.053
มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเป็นอย่างดี	0.408	0.874

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

การวิเคราะห์ทัศนคติมีต่อรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับรายได้

H_0 = ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละระดับรายได้ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS ของแต่ละระดับรายได้แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันในเรื่องค่าโดยสารคุ้มค่ากับประโยชน์ที่ได้รับ ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ส่วนทัศนคติด้านอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันจะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ณ. ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 (ตารางที่ 33) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับรายได้ (ตารางผนวกที่ 26) พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 12,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นระดับไม่แน่ใจในเรื่องค่าโดยสารคุ้มค่ากับประโยชน์และบริการที่ได้รับ ส่วนผู้ที่มีรายได้ระดับอื่น ๆ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยในหัวข้อดังกล่าว (ตารางผนวกที่ 27)

ตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามระดับรายได้

ทัศนคติ	ค่า F	Sig.
ค่าโดยสารคุ้มค่างับประโยชน์และบริการที่ได้รับ	2.103	0.036 *
ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง	0.976	0.455
การมีบริการรถไฟฟ้า BTS ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น	1.292	0.247
ทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯดีขึ้น	1.394	0.199
ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก	0.615	0.765
ช่วยลดควันพิษได้มาก	1.106	0.359
ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนนขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง	1.777	0.081
ผู้จำหน่ายตั๋วใช้งานและเพียงพอ	1.413	0.190
สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน	1.227	0.283
บนสถานีมีความสะอาด	1.429	0.184
ทางขึ้น-ลงสถานี สะดวกสบาย	0.550	0.818
มีประตูทางเข้าสถานีอย่างเพียงพอ	0.795	0.608
รูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย	0.995	0.440
ประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ	1.152	0.329
ภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย	0.502	0.854
ภายในรถไฟฟ้าสะอาด	0.882	0.532
มีระบบความปลอดภัยที่ดี	0.988	0.446
พนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	0.489	0.864
มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอไม่ต้องรอนาน	0.943	0.481
ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	0.562	0.809
มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเป็นอย่างดี	1.902	0.059

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1.เกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป ผู้ใช้บริการต้องการให้ลดราคาค่าโดยสารลง ต้องการให้ขยายเส้นทางและขยายเวลาวิ่งให้มากกว่านี้ ควรมีแผนที่สถานที่ต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ ๆ สถานี ผู้จำหน่ายตั๋วควรจะใช้บัตรได้ ควรมีคู่มือสำหรับบัตรสะสมมูลค่า น่าจะมีสถานที่จอดรถเพื่อที่จะได้นำรถมาจอดแล้วนั่งรถไฟฟ้าไปทำงาน
- 2.ด้านสถานีรถไฟฟ้า ต้องการให้มีบันไดเลื่อนทุกสถานี ควรมีห้องน้ำบริการทุกสถานี ต้องการให้มีร้านอาหารบนสถานีมากกว่านี้ บนชานชาลาควรมีโทรศัพท์
- 3.ด้านรถไฟฟ้า ควรให้มีพนักงานบนขบวนรถไฟฟ้า เสียงสัญญาณเปิด - ปิดประตู น่าจะเปลี่ยนให้น่าฟังกว่านี้ บนรถไฟฟ้าน่าจะมีการเปิดเพลง น่าจะรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มบนรถไฟฟ้าได้
- 4.ด้านการให้บริการ การประกาศของพนักงานขับรถควรมีความชัดเจน และควรมีการประกาศเป็นภาษาอังกฤษด้วย

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องทัศนคติผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS จากประชากรตัวอย่าง จำนวน 299 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ประชากรตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี สถานภาพส่วนใหญ่เป็นโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับชั้นปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 12,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของผู้บริโภค พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง ความตรงเวลา ความปลอดภัย ความสะอาด สบาย ระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป ให้ความสำคัญมากในเรื่อง อัตราค่าโดยสาร สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน ให้ความสำคัญปานกลางในเรื่องการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ไม่มีพาหนะส่วนตัว ต้องการลองใช้บริการ รูปทรงของรถไฟฟ้า และให้ความสำคัญน้อยในเรื่อง ผู้อื่นเชิญชวน

พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยใช้บัตรโดยสารประเภทเที่ยวเดียวเป็นส่วนใหญ่ และจะใช้บริการในช่วงเวลา 16.01 – 18.00 น. ซึ่งจุดประสงค์ของการใช้บริการรถไฟฟ้าในวันธรรมดาเพื่อไปทำงาน สำหรับในวันหยุดจุดประสงค์ของการใช้บริการรถไฟฟ้าเพื่อไปสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทางมาใช้บริการส่วนใหญ่จะนั่งรถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประจำทางมาลงที่สถานี และเมื่อถึงสถานีปลายทางผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะเดินจากสถานีไปยังจุดหมาย ซึ่งเมื่อให้ผู้ให้บริการประเมินตนเอง ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คิดว่าตนเองอยู่ในฐานะผู้ให้บริการบางครั้ง

ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยของทัศนคติผู้ให้บริการรถไฟฟ้า BTS ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน พบว่าเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง รถไฟฟ้าช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น เห็นด้วยในเรื่องทำให้คุณภาพชีวิตของคนดีขึ้น และค่าโดยสารคุ้มค่างับประโยชน์ที่ได้รับ

ในด้านสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ช่วยลดควันพิษได้มาก ช่วยลดปัญหาการจราจร เห็นด้วยในเรื่อง ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนนขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง

ในด้านสถานีรถไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง บนสถานีมีความสะอาด เห็นด้วยในเรื่อง มีประตูเข้า – ออกสถานีเพียงพอ ทางขึ้น – ลงสถานีสะดวกสบาย ตู้จำหน่ายตั๋วใช้ง่ายและเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน

ในด้านรถไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ภายในรถไฟฟ้าเย็นสบายและมีความสะอาด มีประตูเข้า – ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ เห็นด้วยในเรื่อง รูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย และมีระบบความปลอดภัยที่ดี

ในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอไม่ต้องรอนาน และให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด เห็นด้วยในเรื่อง มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเป็นอย่างดี และพนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยพิจารณาแยกปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละตัวพิจารณากับปัจจัยในการเลือกใช้บริการแต่ละเรื่องพบว่า

เพศ กับปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อายุ กับปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS พบว่าแต่ละกลุ่มอายุมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ที่แตกต่างกันในเรื่องอัตราค่าโดยสาร และไม่มีพาหนะส่วนตัว ส่วนในปัจจัยอื่น ๆ นั้น แต่ละกลุ่มอายุมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส กับปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันในเรื่อง ความสะดวกสบาย ส่วนในปัจจัยอื่น ๆ นั้น สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา กับปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS พบว่าแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา มีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันในเรื่อง ไม่มีพาหนะส่วนตัว สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน และระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ ส่วนในปัจจัยอื่น ๆ นั้น แต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน

อาชีพ กับปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS พบว่าแต่ละกลุ่มอาชีพมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันในเรื่อง ต้องการลองใช้บริการ ไม่มีพาหนะส่วนตัว และสถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน ส่วนในปัจจัยอื่น ๆ นั้น แต่ละกลุ่มอาชีพมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน

รายได้ กับปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS พบว่าแต่ละกลุ่มระดับรายได้มีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS แตกต่างกันในเรื่อง อัตราค่าโดยสาร และไม่มีพาหนะส่วนตัว ส่วนในปัจจัยอื่น ๆ นั้น แต่ละกลุ่มระดับรายได้มีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือนกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยพิจารณาแยกปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละตัวพิจารณากับทัศนคติในแต่ละเรื่องพบว่า

เพศ กับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อายุ กับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS พบว่าแต่ละกลุ่มอายุมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่อง รถไฟฟ้าทำให้คุณภาพชีวิตของคนดีขึ้น ส่วนทัศนคติในหัวข้ออื่น ๆ แต่ละกลุ่มอายุมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ดีข้อเสนอแนะที่ควรพิจารณาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานภาพสมรส กับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา กับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS พบว่าแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่อง รถไฟฟ้าช่วยลดปัญหาการจราจร ช่วยลดควันพิษได้มาก ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนนขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง รูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย ส่วนทัศนคติในหัวข้ออื่น ๆ แต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อาชีพ กับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS พบว่าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก ส่วนทัศนคติในหัวข้ออื่น ๆ แต่ละกลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

รายได้ กับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS พบว่าแต่ละกลุ่มระดับรายได้มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องค่าโดยสารคุ้มค่ากับประโยชน์และบริการที่ได้รับ ส่วนทัศนคติในหัวข้ออื่น ๆ แต่ละกลุ่มระดับรายได้มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการให้ลดค่าโดยสารลง ควรมีห้องน้ำบริการทุก ๆ สถานี ผู้จำหน่ายตั๋วควรวีธีธนบัตรได้ ควรมีบันไดเลื่อนทุกสถานี ควรมีการขยายเส้นทางให้มากขึ้น ควรมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ ควรปรับปรุงการประกาศของพนักงานขับรถให้เสียงดังฟังชัด ไพเราะมากกว่านี้ และควรมีการประกาศเป็นภาษาอังกฤษเนื่องจากมีผู้ใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาทัศนคติผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS สามารถสรุปข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปพิจารณาปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด ดังนี้

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความดีในการใช้บริการเกือบทุกวัน และใช้บริการบางวันรวมกันคิดเป็นร้อยละ 41.1 ประกอบกับผู้ใช้บริการประเมินตนเองว่าเป็นผู้ให้บริการบางครั้งเป็นส่วนใหญ่ และยังมีวัตถุประสงค์ที่จะใช้เพื่อเดินทางไปทำงานในวันธรรมดา ดังนั้นหากผู้ประกอบการต้องการจูงใจให้ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้หันมาใช้บริการทุกวัน และเป็นผู้ให้บริการปกติ ควรมีการออกตั๋วเดือนโดยลดราคาค่าโดยสารลงจากอัตราปกติ เมื่อผู้ใช้บริการเห็นว่าการซื้อตั๋วเดือนมีราคาถูกกว่าซื้อแบบปกติก็อาจจะใช้ตั๋วเดือนแทน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความดีในการใช้บริการมากขึ้น และจากการศึกษายังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และจุดประสงค์ของการใช้บริการรถไฟฟ้าในวันธรรมดาเพื่อไปโรงเรียน/สถาบันการศึกษา เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีรายได้น้อย ดังนั้นผู้ประกอบการควรจูงใจโดยจัดทำตั๋วสำหรับนักเรียน/นักศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มาใช้บริการมากขึ้น

เกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องความสะดวกสบาย ไม่ว่าจะเรื่อง ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ความสะดวกสบายในการขึ้น - ลงสถานี ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นั่งรถประจำทางมาสถานีเพื่อใช้บริการรถไฟฟ้า และเมื่อถึงสถานีปลายทางจะเดินหรือนั่งรถประจำทางไปจุดหมายเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการประสานงานกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพให้เพิ่มเส้นทางรถประจำทางวิ่งผ่านสถานีรถไฟฟ้าให้มากขึ้น และหาทางให้มีบริการจัดระเบียบระหว่างสถานีต่าง ๆ ไปยังจุดหมายที่สำคัญ สำหรับความสะดวกสบายในการขึ้น - ลงสถานี ผู้ประกอบการควรติดตั้งบันไดเลื่อนในทางขึ้น - ลง ทุก ๆ สถานี

ด้านการบริการ

จากการศึกษาพบว่า ช่วงเวลาในการใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเวลา 16.01 – 18.00 น. และผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของความตรงเวลา ระยะเวลาในการรอคอยน้อย ดังนั้น ในช่วงเวลาดังกล่าวผู้ประกอบการควรเพิ่มจำนวนขบวนรถไฟฟ้ามากขึ้น และไม่ควรจอดรถผู้โดยสารนาน ซึ่งจะทำให้การบริการไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด และในปัจจุบันเส้นทางที่รถไฟฟ้าแยกสารินเป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผ่านมี 2 เส้นทาง คือสายสุขุมวิท เริ่มต้นที่สถานีหมอชิตถึงสถานีอ่อนนุช สำหรับสายสีลม เริ่มต้นที่สถานีสนามกีฬาแห่งชาติถึงสถานีสะพานตากสิน ซึ่งจากการศึกษาพบว่าเส้นทางยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการต้องการจะไป เพราะผู้โดยสารให้ความสำคัญในเรื่องเส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป ในระดับสำคัญมากที่สุด ดังนั้นหากผู้ประกอบการสามารถขยายเส้นทางก็จะเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

จากการศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS พบว่า ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า และเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำการศึกษา ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องรักษามาตรฐานที่ดีไว้ และปรับปรุงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษากครั้งต่อไป เนื่องจากในขณะนี้ รถไฟฟ้า BTS เป็นสิ่งใหม่และเพิ่งเปิดให้บริการ ดังนั้นความรู้สึกของผู้ใช้บริการยังรู้สึกดีต่อรถไฟฟ้า แต่เมื่อผ่านไปควรมีการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการอีกครั้งเพื่อจะได้ทราบว่าผู้ใช้บริการยังรู้สึกต่อรถไฟฟ้า BTS เปลี่ยนไปหรือไม่ นอกจากนี้ควรทำการศึกษาทัศนคติของผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่รถไฟฟ้า BTS ผ่าน ว่ามีความคิดเห็นอย่างไร และอาจจะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS รวมทั้งศึกษาถึงความคุ้มค่าของเงินกับบริการที่ได้รับจากการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย. 2541. สถิติประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.

(อัดสำเนา)

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2539. การวิเคราะห์สถิติ:สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2529. ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม.กรุงเทพมหานคร.

(อัดสำเนา)

จรัญ บุรพรัตน์. 2533. ระบบขนส่งมวลชนในอนาคตสำหรับประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร.

เอกสารวิจัยส่วนบุคคล,วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.

ดารณี อัสสพงษ์สุนทร. 2535. การศึกษาความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ของการลงทุนในโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ส่วนที่ 1, ชั้นที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นราศรี ไหวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดรศรี. 2541. ระเบียบวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิรนาม. 2541. การแก้ไขปัญหาการจราจรในกรุงเทพ.กรุงเทพมหานคร. (อัดสำเนา)

บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2542. เอกสารเผยแพร่โครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร. (อัดสำเนา)

ประพิมพ์พรรณ บุญช่วย. 2536. การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการรถไฟฟ้ามหานคร.

กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2540. เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการ. **เรื่องการพัฒนา
ระบบขนส่งมวลชนขนาดรอง ครั้งที่ 2, 2 พฤษภาคม 2540.** กรุงเทพมหานคร: โรง
พิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2541. **พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าในปี พ.ศ. 2541.** กรุงเทพมหานคร.
(อัดสำเนา)

สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก. 2538. **สรุปผลการดำเนินงานแก้ไขปัญห
การจราจร.** กรุงเทพมหานคร.

อรรพรรณ ม่วงไหม. 2539. **การขยายตัวเมืองกรุงเทพมหานคร กับความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน.** กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการรถไฟฟ้า BTS จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
อัตราค่าโดยสาร	4.21	0.85	4.12	0.83
ตรงเวลา	4.63	0.57	4.63	0.53
ความสะดวกสบาย	4.47	0.65	4.44	0.72
ความปลอดภัย	4.53	0.70	4.60	0.64
เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป	4.24	0.86	4.25	0.86
ผู้อื่นเชิญชวน	2.24	1.13	2.38	1.08
ต้องการลองใช้บริการ	2.82	1.34	3.08	1.31
รูปทรงของรถไฟฟ้า	2.85	1.27	2.94	1.28
ไม่มีพาหนะส่วนตัว	2.90	1.39	3.14	1.27
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	3.25	1.15	3.43	1.12
สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน	3.86	1.25	3.91	1.19
ระยะเวลาในการรอคอยน้อย	4.33	0.89	4.36	0.83
มีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ				
รวม	3.69		3.77	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อายุ

ปัจจัย	< 20 ปี		21 - 25 ปี		26 - 30 ปี		31 - 35 ปี		36 - 40 ปี		41 - 45 ปี		46 - 50 ปี		> 51 ปี	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
อัตราค่าโดยสาร *	4.16	0.82	3.93	0.85	4.27	0.83	4.43	0.77	4.27	0.83	4.20	0.68	4.20	1.10	4.43	0.79
ตรงเวลา	4.51	0.66	4.61	0.55	4.73	0.45	4.62	0.58	4.73	0.46	4.60	0.63	4.80	0.45	4.57	0.53
ความสะอาดรถโดยสาร	4.44	0.81	4.43	0.70	4.44	0.64	4.50	0.67	4.45	0.74	4.60	0.63	4.60	0.55	4.43	0.53
ความปลอดภัย	4.58	0.62	4.52	0.73	4.61	0.66	4.48	0.71	4.68	0.57	4.67	0.62	4.60	0.55	4.71	0.49
เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป	4.33	0.77	4.18	0.89	4.32	0.74	4.26	0.80	4.05	1.13	4.47	0.64	4.60	0.55	3.86	1.77
ผู้ขับขี่รถยนต์	2.67	1.19	2.28	1.01	2.34	1.14	2.19	1.23	2.45	1.14	2.13	0.74	1.60	0.55	1.71	1.25
ต้องการรถใช้บริการ	3.53	1.08	3.26	1.01	3.52	1.10	3.19	1.13	3.36	1.40	3.33	1.40	3.20	1.64	3.00	1.83
รูปทรงของรถไฟฟ้า	3.76	1.33	3.88	1.10	4.16	0.89	3.88	1.38	3.86	1.25	3.93	1.39	3.80	1.64	2.43	1.99
ไม่มีพาทานะส่วนตัว *	4.22	0.95	4.42	0.75	4.21	0.89	4.33	0.90	4.82	0.39	4.27	1.03	4.20	0.84	4.29	1.50
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	3.07	1.44	3.03	1.31	2.85	1.21	2.71	1.47	2.82	1.22	3.00	1.00	4.00	1.00	3.43	2.07
สถานีอยู่ใกล้ที่พักที่ทำงาน	2.87	1.39	2.80	1.30	2.97	1.07	2.81	1.29	3.09	1.41	3.13	1.19	3.80	0.84	2.86	1.86
ระยะเวลาในการรอคอยน้อย	3.44	0.97	3.03	1.31	3.11	1.31	2.86	1.46	3.18	1.65	2.33	1.11	3.00	1.41	1.86	1.46
มีขบวนรถไฟฟ้าเข้ามาเสมอ																
รวม	3.79		3.69		3.79		3.68		3.81		3.72		3.86		3.46	

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

ตารางผนวกที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับปัจจัยด้านอัตราค่าโดยสาร

อายุ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความสำคัญ
น้อยกว่า 20 ปี	4.16	0.82	สำคัญมาก
21 – 25 ปี	3.93	0.85	สำคัญปานกลาง
26 – 30 ปี	4.27	0.83	สำคัญมากที่สุด
31 – 35 ปี	4.43	0.77	สำคัญมากที่สุด
36 – 40 ปี	4.27	0.83	สำคัญมากที่สุด
41 – 45 ปี	4.20	0.68	สำคัญมาก
46 – 50 ปี	4.20	1.10	สำคัญมาก
มากกว่า 50 ปี	4.43	0.79	สำคัญมากที่สุด
รวม	4.23	0.83	สำคัญมากที่สุด

ตารางผนวกที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับปัจจัยด้านไม่มีพาหนะส่วนตัว

อายุ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความสำคัญ
น้อยกว่า 20 ปี	4.22	0.95	สำคัญมากที่สุด
21 – 25 ปี	4.42	0.75	สำคัญมากที่สุด
26 – 30 ปี	4.21	0.89	สำคัญมากที่สุด
31 – 35 ปี	4.33	0.90	สำคัญมากที่สุด
36 – 40 ปี	4.82	0.39	สำคัญมากที่สุด
41 – 45 ปี	4.27	1.03	สำคัญมากที่สุด
46 – 50 ปี	4.20	0.84	สำคัญมาก
มากกว่า 50 ปี	4.29	1.50	สำคัญมากที่สุด
รวม	4.34	0.90	สำคัญมากที่สุด

การศึกษา

ปัจจัย	ประถมศึกษา		อนุปริญญา		มัธยมศึกษาตอนต้น		ปริญญาตรี		ปวช./ปวส.		สูงกว่าปริญญาตรี	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
อัตราค่าโดยสาร	4.50	0.58	4.05	0.86	4.20	0.85	4.13	0.77	4.48	1.03	4.08	1.06
ตรงเวลา	4.50	0.58	4.67	0.58	4.53	0.61	4.62	0.55	4.86	0.36	4.71	0.46
ความสะดวกสบาย	4.00	0.00	4.38	0.74	4.53	0.76	4.41	0.71	4.71	0.46	4.54	0.51
ความปลอดภัย	4.25	0.50	4.97	0.66	4.71	0.54	4.53	0.70	4.71	0.64	4.38	0.71
เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป	3.50	1.00	4.29	0.64	4.14	1.02	4.29	0.85	4.29	0.78	4.25	0.85
ผู้ให้บริการ	2.00	0.82	2.29	1.15	2.51	1.33	2.27	1.03	2.48	1.29	2.21	0.98
ต้องการรถให้บริการ	3.00	1.41	2.76	1.22	2.94	1.50	2.92	1.29	3.33	1.43	3.17	1.27
รูปทรงของรถไฟฟ้า	3.75	0.96	2.96	1.47	2.90	1.42	2.84	1.20	3.38	1.28	2.75	1.33
ไม่มีพาทะส่วนตัว *	3.50	1.00	3.24	1.37	3.33	1.21	2.96	1.34	3.48	1.29	2.33	1.27
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	3.50	0.58	3.33	0.97	3.45	1.22	3.31	1.08	3.81	1.21	3.00	1.38
สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน *	4.00	0.00	3.95	1.12	3.55	1.47	3.98	1.13	4.33	0.86	3.42	1.47
ระยะเวลาในการรอคอยน้อย *	3.00	1.15	4.10	0.89	4.29	0.88	4.47	0.75	4.33	1.06	4.00	1.02
มีขบวนรถไฟฟ้าเสมอ												
รวม	3.62		3.74		3.75		3.72		4.01		3.57	

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

ตารางผนวกที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยด้านไม่มี
พานะส่วนตัว

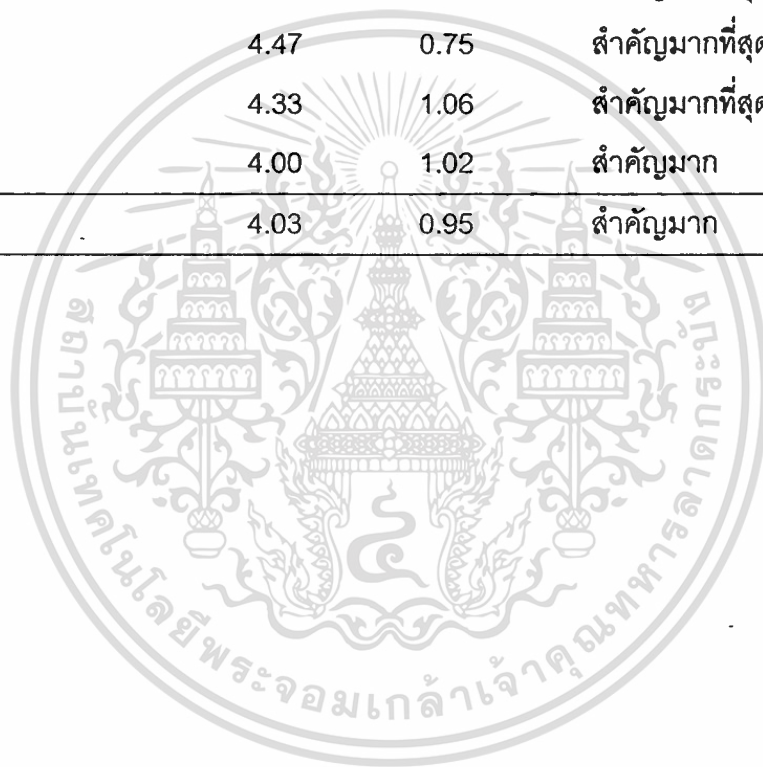
ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D	ระดับ ความสำคัญ
ประถมศึกษา	3.50	1.00	สำคัญมาก
อนุปริญญา	3.24	1.37	สำคัญปานกลาง
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	3.33	1.21	สำคัญปานกลาง
ปริญญาตรี	2.96	1.34	สำคัญปานกลาง
ปวช./ปวส.	3.48	1.29	สำคัญมาก
สูงกว่าปริญญาตรี	2.33	1.27	สำคัญน้อย
รวม	3.14	1.24	สำคัญปานกลาง

ตารางผนวกที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยด้านสถานี
อยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D	ระดับ ความสำคัญ
ประถมศึกษา	4.00	0.00	สำคัญมาก
อนุปริญญา	3.95	1.12	สำคัญมาก
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	3.55	1.47	สำคัญมาก
ปริญญาตรี	3.98	1.13	สำคัญมาก
ปวช./ปวส.	4.33	0.86	สำคัญมากที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	3.42	1.47	สำคัญมาก
รวม	3.87	1.01	สำคัญมาก

ตารางผนวกที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยด้านระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวนรถไฟฟ้าสม้าเสมอ

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D	ระดับ ความสำคัญ
ประถมศึกษา	3.00	1.15	สำคัญปานกลาง
อนุปริญา	4.10	0.89	สำคัญมาก
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	4.29	0.88	สำคัญมากที่สุด
ปริญญาตรี	4.47	0.75	สำคัญมากที่สุด
ปวช./ปวส.	4.33	1.06	สำคัญมากที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	4.00	1.02	สำคัญมาก
รวม	4.03	0.95	สำคัญมาก



อาชีพ

ปัจจัย	นักเรียนนักศึกษา		ค้าขาย		พนักงานบริษัท		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		อื่น ๆ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}^*	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
	เดกชน											
อัตราค่าโดยสาร	4.00	0.84	4.09	0.70	4.33	0.79	4.15	0.87	4.31	0.66	3.86	1.15
ตรงเวลา	4.54	0.64	4.64	0.50	4.70	0.46	4.67	0.58	4.64	0.49	4.62	0.59
ความสะดวกสบาย	4.41	0.73	4.45	0.52	4.44	0.71	4.49	0.64	4.44	0.72	4.67	0.58
ความปลอดภัย	4.47	0.75	4.82	0.40	4.63	0.65	4.59	0.64	4.64	0.54	4.43	0.75
เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป	4.24	0.83	3.91	1.45	4.28	0.76	4.18	0.97	4.46	0.79	4.05	0.97
ผู้ขับขี่ขวน	2.50	1.08	1.55	1.21	2.35	0.98	2.05	1.26	2.31	1.06	2.29	1.35
ต้องการลองใช้บริการ *	3.07	1.44	2.73	1.56	2.75	1.10	2.64	1.46	3.54	1.21	3.14	1.35
รูปทรงของรถไฟฟ้า	2.82	1.37	2.55	1.69	2.85	1.07	2.90	1.37	3.31	1.28	3.00	1.26
ไม่มีพาทนะส่วนตัว *	3.23	1.22	2.18	1.25	3.19	1.24	2.67	1.49	3.05	1.38	2.75	1.50
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	3.36	1.06	3.36	1.57	3.48	0.97	3.05	1.32	3.56	1.21	2.18	1.25
สถานีอยู่ใกล้ที่พักที่ทำงาน *	3.73	1.16	3.36	1.80	4.20	1.02	3.79	1.40	3.97	1.20	3.43	1.36
ระยะเวลาในการรอคอยน้อย	4.25	0.88	4.18	0.87	4.47	0.87	4.41	0.75	4.28	0.92	4.29	0.78
มีขบวนรถไฟฟ้ามาเสมอ												
รวม	3.71		3.48		3.80		3.63		3.87		3.55	

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

ตารางผนวกที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้านต้องการลงใช้
บริการ

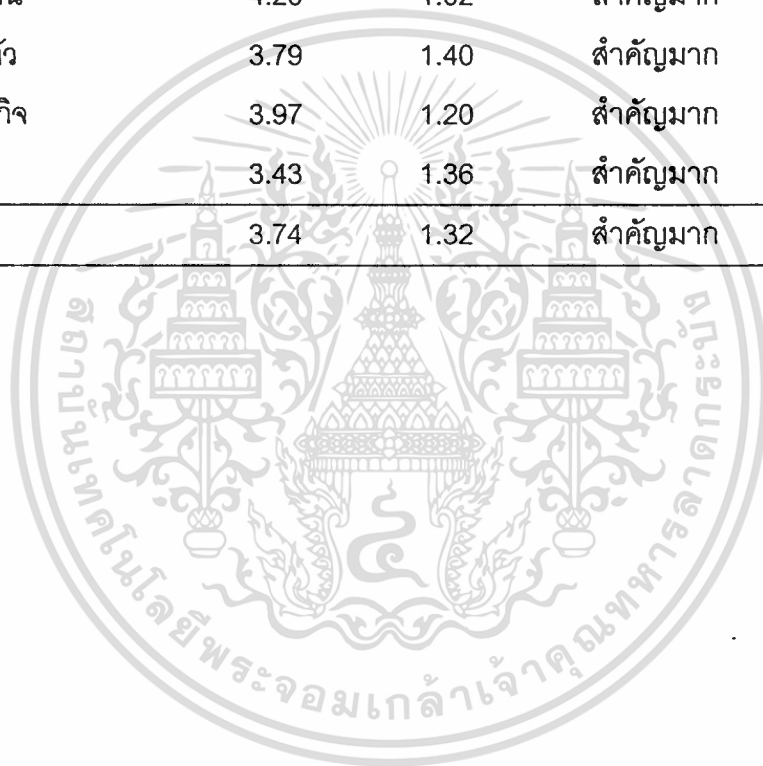
อาชีพ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความสำคัญ
นักเรียน/นักศึกษา	3.07	1.44	สำคัญปานกลาง
ค้าขาย	2.73	1.56	สำคัญปานกลาง
พนักงานบริษัทเอกชน	2.75	1.10	สำคัญปานกลาง
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2.64	1.46	สำคัญปานกลาง
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.54	1.21	สำคัญมาก
อื่น ๆ	3.14	1.35	สำคัญปานกลาง
รวม	2.97	1.35	สำคัญปานกลาง

ตารางผนวกที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้านไม่มีพานะ
ส่วนตัว

อาชีพ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความสำคัญ
นักเรียน/นักศึกษา	3.23	1.22	สำคัญปานกลาง
ค้าขาย	2.18	1.25	สำคัญน้อย
พนักงานบริษัทเอกชน	3.19	1.24	สำคัญปานกลาง
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2.67	1.49	สำคัญปานกลาง
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.05	1.38	สำคัญปานกลาง
อื่น ๆ	2.75	1.50	สำคัญปานกลาง
รวม	2.84	1.34	สำคัญปานกลาง

ตารางผนวกที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้านสถานที่อยู่
ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน

อาชีพ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความสำคัญ
นักเรียน/นักศึกษา	3.73	1.16	สำคัญมาก
ค้าขาย	3.36	1.80	สำคัญปานกลาง
พนักงานบริษัทเอกชน	4.20	1.02	สำคัญมาก
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.79	1.40	สำคัญมาก
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.97	1.20	สำคัญมาก
อื่น ๆ	3.43	1.36	สำคัญมาก
รวม	3.74	1.32	สำคัญมาก



รายได้

ปัจจัย	< 5,000		5,001 - 8,000		8,001-12,00		12,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		> 30,000	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
อัตราค่าโดยสาร *	4.05	0.86	3.87	0.86	4.31	0.82	4.39	0.79	4.19	0.68	4.45	0.74	3.75	1.00	4.37	0.73
ตรงเวลา	4.52	0.62	4.62	0.59	4.61	0.53	4.71	0.46	4.67	0.55	4.68	0.48	4.63	0.62	4.77	0.43
ความสะดวกสบาย	4.37	0.77	4.51	0.66	4.52	0.67	4.54	0.69	4.22	0.75	4.68	0.48	4.50	0.63	4.37	0.69
ความปลอดภัย	4.52	0.67	4.64	0.70	4.67	0.58	4.57	0.79	4.48	0.64	4.64	0.58	4.50	0.63	4.46	0.74
เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป	4.34	0.83	4.13	0.84	4.33	0.78	4.39	0.74	3.89	1.22	4.68	0.57	4.00	1.03	4.14	0.81
ผู้ให้บริการ	2.60	1.17	2.40	1.03	2.15	0.98	2.54	1.37	2.15	1.03	2.05	1.09	2.31	1.14	2.09	1.07
ต้องการจองใช้บริการ	3.08	1.44	3.16	1.30	2.85	1.25	2.75	1.40	2.67	1.36	3.14	1.17	3.06	1.18	2.86	1.40
รูปทรงของรถไฟฟ้า	2.89	1.42	3.07	1.30	2.81	1.26	2.93	1.18	2.78	0.97	2.95	1.36	2.81	1.22	2.89	1.32
ไม่มีพยานะส่วนตัว *	3.34	1.05	3.31	1.36	3.04	1.30	3.29	1.54	2.78	1.12	2.73	1.45	2.56	1.41	2.46	1.40
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	3.45	1.02	3.56	1.10	3.20	1.12	3.39	1.42	3.30	0.95	3.55	1.26	3.00	1.15	3.09	1.17
สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน	3.81	1.14	3.78	1.24	4.04	0.97	4.21	1.26	3.85	1.43	3.73	1.55	3.81	0.83	3.86	1.38
ระยะเวลาในการรอคอยน้อย	4.19	0.92	4.36	0.82	4.35	0.85	4.43	0.92	4.56	0.64	4.32	1.04	4.38	0.62	4.37	0.91
มีขบวนรถไฟฟ้าสม่ำเสมอ																
รวม	3.76		3.78		3.74		3.84		3.62		3.80		3.60		3.64	

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

ตารางผนวกที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับรายได้กับปัจจัยด้านอัตรา
ค่าโดยสาร

รายได้	\bar{X}	S.D	ระดับ ความสำคัญ
น้อยกว่า 5,000 บาท	4.05	0.86	สำคัญมาก
5,001 – 8,000 บาท	3.87	0.86	สำคัญมาก
8,001 – 12,000 บาท	4.31	0.82	สำคัญมากที่สุด
12,001 – 15,000 บาท	4.39	0.79	สำคัญมากที่สุด
15,001 – 20,000 บาท	4.19	0.68	สำคัญมาก
20,001 – 25,000 บาท	4.45	0.74	สำคัญมากที่สุด
25,001 – 30,000 บาท	3.75	1.00	สำคัญมาก
มากกว่า 30,000 บาท	4.37	0.73	สำคัญมากที่สุด
รวม	4.17	0.81	สำคัญมาก

ตารางผนวกที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับรายได้กับปัจจัยไม่มี
พาหนะส่วนตัว

รายได้	\bar{X}	S.D	ระดับ ความสำคัญ
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.34	1.05	สำคัญปานกลาง
5,001 – 8,000 บาท	3.31	1.36	สำคัญปานกลาง
8,001 – 12,000 บาท	3.04	1.30	สำคัญปานกลาง
12,001 – 15,000 บาท	3.29	1.54	สำคัญปานกลาง
15,001 – 20,000 บาท	2.78	1.12	สำคัญปานกลาง
20,001 – 25,000 บาท	2.73	1.45	สำคัญปานกลาง
25,001 – 30,000 บาท	2.56	1.41	สำคัญน้อย
มากกว่า 30,000 บาท	2.46	1.40	สำคัญน้อย
รวม	2.93	1.32	สำคัญปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติที่มีผลต่อรถไฟฟ้า BTS
จำแนกตามเพศ

ทัศนคติ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ค่าโดยสารคุ้มค่ากับประโยชน์และบริการที่ได้รับ	3.40	1.03	3.45	0.94
ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง	4.68	0.54	4.63	0.66
การมีบริการรถไฟฟ้า BTS	4.62	0.56	4.54	0.64
ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น				
ทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯดีขึ้น	4.21	0.80	4.14	0.89
ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก	4.20	0.92	4.21	0.89
ช่วยลดควันพิษได้มาก	4.32	0.81	4.22	0.98
ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนนขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง	4.18	0.87	4.07	1.02
ดูจำหน่ายตั๋วได้ง่ายและเพียงพอ	3.61	1.00	3.72	0.96
สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน	3.34	1.00	3.52	0.93
บนสถานีมีความสะอาด	4.26	0.56	4.21	0.61
ทางขึ้น-ลงสถานี สะดวกสบาย	3.62	1.08	3.81	2.49
มีประตูทางเข้าสถานีอย่างเพียงพอ	3.88	0.85	4.04	0.81
รูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย	4.02	0.65	4.01	0.67
ประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ	4.28	0.62	4.25	0.57
ภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย	4.47	0.52	4.45	0.51
ภายในรถไฟฟ้าสะอาด	4.45	0.53	4.40	0.57
มีระบบความปลอดภัยที่ดี	4.05	0.72	3.94	0.70
พนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	3.93	0.74	3.92	0.68
มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอไม่ต้องรอนาน	4.38	0.60	4.35	0.64
ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.37	0.61	4.31	0.76
มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเป็นอย่างดี	4.06	0.86	4.04	0.85
	4.11		4.10	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อายุ

ทัศนคติ	< 20 ปี		21 - 25 ปี		26 - 30 ปี		31 - 35 ปี		36 - 40 ปี		41 - 45 ปี		46 - 50 ปี		> 51 ปี	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ค่าโดยสารถูกค่ากับประโยชน์	3.62	0.91	3.40	0.97	3.45	0.95	3.38	1.17	3.32	0.95	3.33	0.98	3.20	0.84	3.43	0.98
และบริการที่ได้รับ	4.62	0.58	4.68	0.56	4.63	0.49	4.62	0.54	4.77	0.43	4.53	1.30	5.00	0.00	4.57	1.13
ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง	4.58	0.69	4.55	0.64	4.48	0.59	4.64	0.48	4.68	0.57	4.47	0.64	5.00	0.00	4.86	0.38
การมีบริการรถไฟฟ้า BTS																
ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น	4.36	0.74	4.04	0.81	4.16	0.85	4.40	0.66	4.18	0.85	3.60	1.40	5.00	0.00	4.29	0.95
ทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯ ดีขึ้น *	4.33	0.90	4.10	0.88	4.16	0.87	4.38	1.01	4.32	0.95	3.93	0.80	4.40	0.89	4.43	0.79
ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก	4.40	0.86	4.13	0.82	4.19	1.02	4.48	0.71	4.45	0.80	3.93	1.58	4.80	0.45	4.43	0.79
ช่วยลดควันทึบเข้าได้มาก	4.29	0.94	4.03	0.91	4.15	0.94	4.26	0.83	3.82	1.30	4.07	1.16	4.00	0.71	4.43	0.79
ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนน																
ขณะที่รถไฟฟ้าวิ่ง																
ผู้จำหน่ายตั๋วใช้งานง่ายและเพียงพอ	3.82	0.76	3.66	0.98	3.65	0.93	3.79	1.00	3.41	1.01	3.20	1.42	3.80	0.84	4.14	1.07
สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน	3.60	0.96	3.49	0.87	3.37	0.89	3.45	1.04	3.27	0.94	2.87	1.30	4.00	0.71	3.43	1.51
บนสถานีมีความสะอาด	4.42	0.66	4.23	0.60	4.23	0.49	4.14	0.65	4.23	0.43	4.07	0.59	4.20	0.45	4.14	0.90
ทางขึ้น-ลงสถานี สะดวกสบาย	4.51	4.29	3.50	1.15	3.68	1.04	3.60	1.19	3.50	1.19	3.53	1.25	3.80	0.45	4.00	1.15
มีประตูทางเข้าสถานีอย่างเพียงพอ	4.13	0.73	3.90	0.87	3.97	0.70	3.95	0.94	3.82	1.14	4.13	0.52	4.20	0.45	3.86	1.07
รูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย	4.13	0.59	3.93	0.67	4.00	0.63	3.95	0.73	4.05	0.65	4.00	0.65	4.20	0.84	4.71	0.49

อายุ

ทัศนคติ	< 20 ปี		21 - 25 ปี		26 - 30 ปี		31 - 35 ปี		36 - 40 ปี		41 - 45 ปี		46 - 50 ปี		> 51 ปี	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ	4.33	0.67	4.27	0.58	4.29	0.52	4.24	0.58	4.09	0.68	4.07	0.59	4.40	0.55	4.57	0.53
ภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย	4.51	0.51	4.47	0.54	4.47	0.50	4.36	0.48	4.41	0.50	4.40	0.51	4.40	0.55	4.86	0.38
ภายในรถไฟฟ้าสะอาด	4.49	0.55	4.45	0.57	4.45	0.50	4.31	0.56	4.36	0.58	4.47	0.52	4.00	0.71	4.57	0.53
มีระบบความปลอดภัยที่ดี	4.13	0.73	3.91	0.72	4.03	0.72	4.00	0.66	3.91	0.81	3.93	0.59	4.00	0.71	4.29	0.76
พนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	3.98	0.62	3.90	0.71	3.89	0.68	3.95	0.70	3.95	0.58	3.93	0.88	3.60	1.14	4.14	1.21
มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอ	4.22	0.64	4.40	0.55	4.40	0.59	4.36	0.54	4.45	0.60	4.40	0.51	4.40	0.55	4.00	1.83
ไม่ต้องรอนาน																
ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.36	0.71	4.25	0.62	4.35	0.60	4.36	0.76	4.55	0.60	4.47	0.64	4.60	0.55	4.00	1.83
มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทาง	4.09	0.73	4.05	0.77	3.98	0.97	4.00	0.88	4.05	0.79	4.27	0.80	4.20	0.45	3.71	1.80
เป็นอย่างดี																
รวม	4.36		4.04		4.16		4.40		4.18		3.60		5.00		4.29	

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

ตารางผนวกที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับทัศนคติเรื่องรถไฟฟ้าทำให้
คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯดีขึ้น

อายุ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
น้อยกว่า 20 ปี	4.36	0.74	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
21 – 25 ปี	4.04	0.81	เห็นด้วย
26 – 30 ปี	4.16	0.85	เห็นด้วย
31 – 35 ปี	4.40	0.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
36 – 40 ปี	4.18	0.85	เห็นด้วย
41 – 45 ปี	3.60	1.40	เห็นด้วย
46 – 50 ปี	5.00	0.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มากกว่า 50 ปี	4.29	0.95	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.25	0.78	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ทัศนคติ	ประถมศึกษา						การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย						สูงกว่าปริญญาตรี	
	ประถมศึกษา		อนุศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย		ปริญญาตรี		ปวช./ปวส.		สูงกว่าปริญญาตรี		\bar{X}	S.D.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ค่าโดยสาคูค่ากำกับประโยชน์และบริการที่ได้รับ	2.75	0.96	3.57	0.98	3.61	0.94	3.37	1.00	3.52	0.98	3.42	0.93		
ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง	4.75	0.50	4.81	0.40	4.59	0.70	4.65	0.62	4.71	0.46	4.67	0.56		
การมีบริการรถไฟฟ้า BTS ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น	4.75	0.50	4.67	0.58	4.65	0.56	4.50	0.65	4.86	0.36	4.63	0.49		
ทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพมหานครดีขึ้น	4.75	0.50	4.29	0.72	4.31	0.79	4.09	0.86	4.33	0.86	4.17	1.01		
ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก *	4.50	0.58	4.52	0.68	4.47	0.86	4.07	0.93	4.52	0.68	4.04	0.91		
ช่วยลดควันพิษได้มาก *	4.50	0.58	4.48	0.60	4.45	0.83	4.12	0.97	4.76	0.62	4.29	0.86		
ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนน *	3.50	1.29	4.38	0.74	4.45	0.81	4.01	0.97	4.33	0.97	3.96	1.00		
ขณะที่ใช้รถไฟฟ้าวิ่ง														
ผู้จำหน่ายตั๋วใช้ง่ายและเพียงพอ	4.25	0.50	3.67	1.02	3.76	0.79	3.61	0.97	4.00	1.10	3.54	1.22		
สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน	3.75	0.96	3.29	0.72	3.57	1.01	3.39	0.96	3.57	1.08	3.46	0.98		
บนสถานีมีความสะอาด	4.00	0.82	4.29	0.56	4.37	0.66	4.20	0.56	4.43	0.68	4.04	0.46		
ทางขึ้น-ลงสถานี สะดวกสบาย	4.00	0.82	3.95	0.80	4.45	4.06	3.52	1.12	3.90	1.26	3.29	1.16		
มีประตูทางเข้าสถานีอย่างเพียงพอ	3.75	0.96	4.24	0.44	4.10	0.81	3.88	0.88	4.29	0.72	3.88	0.74		

การศึกษา

ทัศนคติ	นักเรียนนักศึกษา		ค้ายาย		พนักงานบริษัท		ประกอบธุรกิจ		ข้าราชการ/		อื่นๆ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
อุปกรณ์ของรถไฟฟ้าทันสมัย *	4.25	0.50	3.90	0.70	4.18	0.62	3.94	0.65	4.33	0.66	3.96	0.69
ประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ	4.25	0.50	4.38	0.50	4.27	0.80	4.23	0.53	4.57	0.51	4.13	0.61
ภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย	4.50	0.58	4.43	0.60	4.49	0.50	4.42	0.51	4.67	0.48	4.54	0.51
ภายในรถไฟฟ้าสะอาด	4.25	0.50	4.52	0.51	4.45	0.58	4.38	0.56	4.67	0.48	4.46	0.51
มีระบบความปลอดภัยที่ดี	3.75	0.96	4.05	0.80	4.22	0.67	3.94	0.69	3.90	0.83	3.96	0.75
พนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	3.50	1.29	4.14	0.57	3.96	0.69	3.86	0.73	4.05	0.59	4.08	0.65
มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอ	4.25	0.96	4.38	0.50	4.18	0.84	4.41	0.56	4.48	0.60	4.29	0.55
ไม่ต้องรอนาน												
ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.25	0.96	4.33	0.66	4.25	0.87	4.31	0.67	4.62	0.59	4.42	0.58
มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเป็นอย่างดี	3.75	0.96	4.00	0.55	3.92	1.02	4.05	0.84	4.33	0.80	4.04	0.81
รวม	4.09		4.20		4.22		4.04		4.32		4.06	

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

ตารางผนวกที่ 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติเรื่อง
รถไฟฟ้าช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
ประถมศึกษา	4.50	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
อนุปริญญา	4.52	0.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	4.47	0.86	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ปริญญาตรี	4.07	0.93	เห็นด้วย
ปวช./ปวส.	4.52	0.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
สูงกว่าปริญญาตรี	4.04	0.91	เห็นด้วย
รวม	4.35	0.77	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางผนวกที่ 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติเรื่อง
รถไฟฟ้าช่วยลดควันพิษได้มาก

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
ประถมศึกษา	4.50	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
อนุปริญญา	4.48	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	4.45	0.83	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ปริญญาตรี	4.12	0.97	เห็นด้วย
ปวช./ปวส.	4.76	0.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
สูงกว่าปริญญาตรี	4.29	0.86	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.43	0.74	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางผนวกที่ 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติเรื่อง
รถไฟฟ้าไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนน

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
ประถมศึกษา	3.50	1.29	เห็นด้วย
อนุปริญญา	4.38	0.74	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	4.45	0.81	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ปริญญาตรี	4.01	0.97	เห็นด้วย
ปวช./ปวส.	4.33	0.97	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
สูงกว่าปริญญาตรี	3.96	1.00	เห็นด้วย
รวม	4.10	0.96	เห็นด้วย

ตารางผนวกที่ 23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติเรื่องรูป
ทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
ประถมศึกษา	4.25	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
อนุปริญญา	3.90	0.70	เห็นด้วย
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	4.18	0.62	เห็นด้วย
ปริญญาตรี	3.94	0.65	เห็นด้วย
ปวช./ปวส.	4.33	0.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
สูงกว่าปริญญาตรี	3.96	0.69	เห็นด้วย
รวม	4.09	0.63	เห็นด้วย

อาชีพ

ทัศนคติ	นักเรียนมัธยมศึกษา		ค้ายาย		พนักงานบริษัท		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		อื่นๆ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ค่าโดยสารถูกค้ำกับประโยชน์และบริการที่ได้รับ	3.58	0.95	3.27	0.90	3.19	1.08	3.64	0.74	3.44	0.97	3.57	0.87
ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง	4.60	0.59	4.36	0.92	4.66	0.54	4.79	0.41	4.79	0.41	4.52	1.12
การมีบริการรถไฟฟ้า BTS ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น	4.43	0.73	4.82	0.40	4.58	0.54	4.47	0.50	4.62	0.59	4.67	0.48
ทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯ ดีขึ้น	4.18	0.80	4.27	1.01	4.18	0.76	4.44	0.72	4.03	0.99	3.86	1.20
ทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯ ดีขึ้น	4.09	0.91	4.73	0.47	4.34	0.79	4.31	0.80	3.90	1.21	4.24	0.83
ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก *	4.18	0.94	4.36	0.81	4.31	0.81	4.62	0.59	4.08	1.09	4.05	1.24
ช่วยลดควันพิษได้มาก	4.14	0.86	4.27	0.90	4.15	0.87	4.41	0.75	3.85	1.33	3.76	1.09
ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนน												
ขณะที่ใช้รถไฟฟ้าวิ่ง												
ผู้จำหน่ายตั๋วใช้ง่ายและเพียงพอ	3.75	0.88	3.27	1.19	3.63	0.93	3.67	1.06	3.85	0.96	3.43	1.29
สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน	3.46	0.98	3.27	1.35	3.48	0.82	3.41	0.85	3.49	1.00	3.14	1.39
บนสถานีมีความสะอาด	4.28	0.62	4.36	0.67	4.21	0.46	4.26	0.55	4.26	0.55	4.00	1.00
ทางขึ้น-ลงสถานี สะดวกสบาย	3.92	3.14	4.36	0.67	3.54	1.04	3.56	1.31	3.64	1.29	3.81	0.87
มีประตูทางเข้าสถานีอย่างเพียงพอ	3.95	0.81	3.73	1.19	3.94	0.79	4.03	0.84	4.08	0.81	4.00	0.84

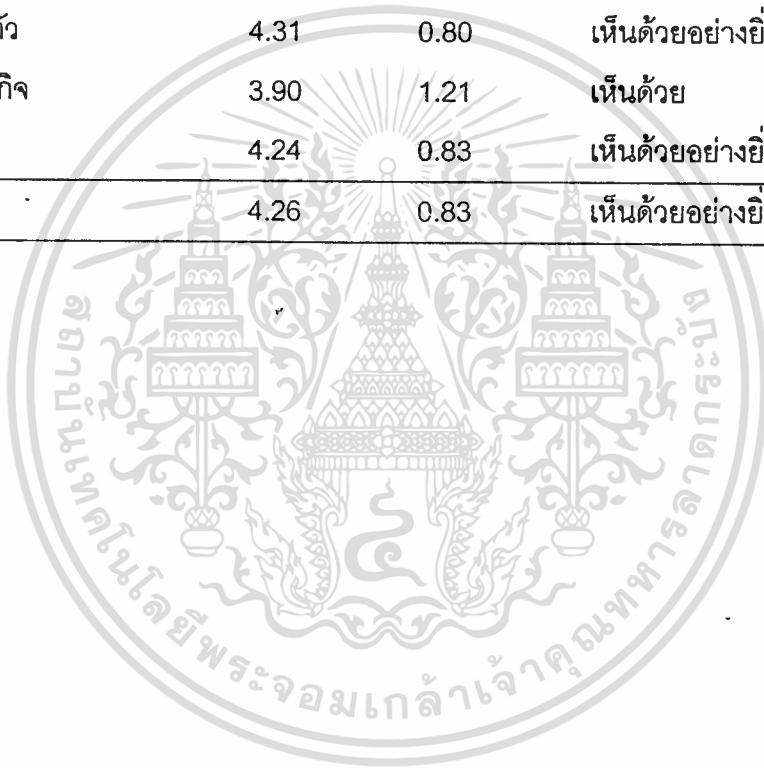
อาชีพ

ทัศนคติ	นักเรียนนักศึกษา		ค้ายาย		พนักงานบริษัท		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		อื่นๆ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
รูปทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย	3.98	0.61	4.27	0.90	3.96	0.63	4.08	0.70	3.97	0.78	4.24	0.54
ประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ	4.27	0.59	4.55	0.52	4.23	0.47	4.36	0.67	4.15	0.71	4.29	0.72
ภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย	4.43	0.54	4.64	0.50	4.39	0.49	4.59	0.50	4.44	0.50	4.57	0.51
ภายในรถไฟฟ้าสะอาด	4.39	0.63	4.64	0.50	4.36	0.48	4.54	0.60	4.44	0.50	4.52	0.51
มีระบบความปลอดภัยที่ดี	3.99	0.73	4.36	0.81	4.01	0.67	4.03	0.67	3.87	0.77	3.90	0.77
พนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	3.97	0.62	4.18	0.60	3.82	0.78	4.03	0.63	3.85	0.81	4.00	0.71
มีขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอ	4.27	0.59	4.09	1.45	4.33	0.57	4.56	0.50	4.46	0.55	4.52	0.51
ไม่ต้องรอนาน												
ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.21	0.73	4.09	1.45	4.31	0.58	4.59	0.55	4.46	0.64	4.43	0.68
มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเป็นอย่างดี	4.08	0.70	4.00	1.41	3.96	0.91	4.18	0.82	4.08	0.81	3.95	0.97
รวม	4.10		4.18		4.07		4.21		4.08		4.07	

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

ตารางผนวกที่ 25 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอาชีพกับทัศนคติเรื่องรถไฟฟ้าช่วย
ลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก

อาชีพ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
นักเรียน/นักศึกษา	4.09	0.91	เห็นด้วย
ค้าขาย	4.73	0.47	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
พนักงานบริษัทเอกชน	4.34	0.79	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.31	0.80	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.90	1.21	เห็นด้วย
อื่นๆ	4.24	0.83	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.26	0.83	เห็นด้วยอย่างยิ่ง



รายได้

ทัศนคติ	< 5,000		5,001 - 8,000		8,001-12,00		12,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		> 30,000	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ค่าโดยสารถูกค้ำกับประโยชน์ *	3.58	0.98	3.62	0.85	3.41	0.94	3.11	0.99	3.37	0.93	2.82	1.14	3.50	1.03	3.54	0.98
และบริการที่ได้รับ																
ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง	4.66	0.54	4.62	0.59	4.57	0.81	4.64	0.73	4.56	0.58	4.77	0.43	4.63	0.50	4.86	0.36
การบริการรถไฟฟ้า BTS	4.47	0.65	4.62	0.71	4.54	0.57	4.50	0.69	4.52	0.58	4.68	0.48	4.56	0.51	4.80	0.41
ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น																
ทำให้คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯ ดีขึ้น	4.24	0.76	4.15	0.80	4.02	1.02	3.93	0.86	4.15	0.77	4.18	0.96	4.31	0.87	4.49	0.70
ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก	4.24	0.86	4.05	0.93	4.17	0.93	4.18	1.22	4.22	0.80	4.45	0.80	4.06	0.68	4.37	0.81
ช่วยลดควันพิษได้มาก	4.29	0.80	4.16	1.03	4.11	1.08	4.18	0.94	4.30	0.78	4.32	1.04	4.25	0.68	4.63	0.60
ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนน	4.15	0.96	4.20	0.68	4.31	0.91	3.82	1.12	3.89	1.05	3.68	1.36	4.13	0.72	4.34	0.84
ขณะที่รถไฟฟ้าวัง																
ผู้จำหน่ายตั๋วใช้งานง่ายและเพียงพอ	3.73	0.79	3.95	0.80	3.70	1.02	3.57	1.07	3.26	1.10	3.50	1.10	3.75	0.86	3.57	1.17
ถึงอำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน	3.50	0.95	3.58	0.94	3.46	0.93	3.43	0.88	3.22	1.01	3.23	1.02	3.50	0.97	3.31	1.08
บนสถานีมีความสะอาด	4.26	0.63	4.36	0.59	4.26	0.48	4.29	0.53	4.00	0.73	4.23	0.61	4.25	0.58	4.09	0.56
ทางขึ้น-ลงสถานี สะดวกสบาย	4.11	3.73	3.71	1.15	3.65	1.15	3.79	0.92	3.52	0.85	3.73	1.24	3.63	1.31	3.31	1.25
มีประตูทางเข้าสถานีอย่างเพียงพอ	3.95	0.80	4.07	0.81	3.93	0.84	3.93	0.81	4.00	0.68	3.86	1.17	4.25	0.58	3.83	0.89
รูปทรงของรถไฟฟ้าวังทันสมัย	3.97	0.60	4.16	0.69	3.87	0.65	4.00	0.47	4.11	0.58	4.00	0.82	4.19	0.75	3.94	0.76

รายได้

ทัศนคติ	< 5,000		5,001 - 8,000		8,001-12,00		12,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001-30,000		> 30,000	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ประตูเข้า-ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ	4.24	0.59	4.45	0.60	4.24	0.47	4.21	0.63	4.11	0.64	4.14	0.71	4.25	0.45	4.29	0.62
ภายในรถไฟฟ้ายั่งยืนสบาย	4.47	0.50	4.55	0.54	4.41	0.50	4.39	0.57	4.37	0.49	4.45	0.51	4.44	0.51	4.51	0.51
ภายในรถไฟฟ้าสะอาด	4.37	0.61	4.60	0.49	4.39	0.49	4.39	0.57	4.37	0.49	4.36	0.58	4.38	0.62	4.43	0.61
มีระบบความปลอดภัยที่ดี	3.94	0.72	4.13	0.72	3.91	0.68	4.00	0.61	3.89	0.75	4.23	0.75	4.13	0.72	3.89	0.76
พนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	3.97	0.60	4.04	0.64	3.81	0.75	3.82	0.82	3.93	0.62	3.95	0.79	3.81	1.05	3.94	0.68
มีขบวนรถไฟฟ้างวดสม่ำเสมอ	4.27	0.63	4.42	0.53	4.46	0.57	4.46	0.64	4.15	0.95	4.45	0.60	4.38	0.50	4.31	0.53
ไม่ต้องรอนาน																
ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.23	0.66	4.38	0.62	4.35	0.68	4.43	0.57	4.22	0.97	4.45	0.67	4.44	0.51	4.31	0.83
มีป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทาง	4.08	0.68	4.31	0.69	3.81	0.75	4.00	0.98	3.74	1.10	4.27	0.83	4.06	1.06	4.00	0.97
เป็นอย่างดี																
รวม	4.12		4.19		4.06		4.05		3.99		4.08		4.13		4.13	

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

ตารางผนวกที่ 27 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับรายได้กับทัศนคติเรื่องค่า
โดยสารคุ้มค่ากับประโยชน์และบริการที่ได้รับ

รายได้	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.58	0.98	เห็นด้วย
5,001 – 8,000 บาท	3.62	0.85	เห็นด้วย
8,001 – 12,000 บาท	3.41	0.94	เห็นด้วย
12,001 – 15,000 บาท	3.11	0.99	ไม่แน่ใจ
15,001 – 20,000 บาท	3.37	0.93	ไม่แน่ใจ
20,001 – 25,000 บาท	2.82	1.14	ไม่แน่ใจ
25,001 – 30,000 บาท	3.50	1.03	เห็นด้วย
มากกว่า 30,000 บาท	3.54	0.98	เห็นด้วย
รวม	3.37	0.98	ไม่แน่ใจ

**ข้อบังคับ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ว่าด้วย “ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร”**

อาศัยสิทธิตามข้อ 11.5 (ก) ของสัญญาสัมปทาน โดยความเห็นชอบของกรุงเทพมหานคร บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ออกข้อบังคับไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ข้อบังคับนี้ เรียกว่า “ข้อบังคับระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร”

ข้อ 2. ข้อบังคับนี้ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่.....เป็นต้นไป

**หมวดที่ 1
คำนิยาม**

ข้อ 3. เว้นแต่จะมีข้อความระบุไว้เป็นอื่น ในข้อบังคับนี้ :

บริษัท หมายถึง บริษัท บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทให้มีอำนาจดำเนินการตามข้อบังคับ โดยมีบัตรประจำตัวพนักงานตามแบบที่บริษัทกำหนด

ระบบ หมายถึง ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร และส่วนต่าง ๆ ของระบบ ซึ่งดำเนินการโดยบริษัท

คนพิการ หมายถึง คนที่มีความผิดปกติหรือความบกพร่องทางร่างกาย ซึ่งโดยสภาพความผิดปกติหรือความบกพร่องทางร่างกายทำให้จำเป็นต้องใช้ลิฟท์ในการโดยสารเพื่อการเข้าใช้ระบบ

เจ้าพนักงาน หมายถึง เจ้าพนักงานตำรวจ เจ้าหน้าที่เทศกิจ หรือพนักงานเจ้าหน้าที่อื่นของกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในระบบ หรือตรวจตราให้เป็นไปตามสัญญาสัมปทาน

ตั๋ว หมายถึง บัตร หรือใบผ่าน หรือใบอนุญาต ในรูปแบบใด ๆ ที่ออกโดยบริษัทหรือโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจโดยชอบจากบริษัท สำหรับการเดินทางกับระบบ

ตั๋วพิเศษ หมายถึง ตั๋วที่ออกให้ในอัตราค่าโดยสารพิเศษหรือออกให้ตามเงื่อนไขพิเศษ สิทธิพิเศษหรือออกให้ภายใต้ข้อจำกัดตามที่กำหนดในเงื่อนไขการออกตั๋ว

เงื่อนไขการออกตั๋ว หมายถึง เงื่อนไขการออกตั๋วสำหรับการเดินทางกับระบบ อัตราค่าโดยสาร ลักษณะของตั๋ว ที่ได้จัดพิมพ์เผยแพร่เป็นระยะ ๆ โดยบริษัท และปิดประกาศไว้ที่สถานีรถไฟฟ้าของบริษัท

ห้องตั๋ว หมายถึง ห้องที่ดำเนินการโดยหรือดำเนินการในนามของบริษัทซึ่งได้รับมอบอำนาจโดยชอบในการออกตั๋ว และตั๋วพิเศษ

ค่าโดยสาร หมายถึง ค่าโดยสารที่จ่ายโดยผู้โดยสารซึ่งได้มีตั๋วออกให้กับผู้โดยสาร หรือออกให้ในนามของผู้โดยสาร โดยตั๋วออกโดยบริษัทหรือออกในนามบริษัทสำหรับการใช้ในการเดินทางกับระบบ

เบี้ยปรับ หมายถึง จำนวนเงินที่ไม่เกินยี่สิบเท่าของอัตราค่าโดยสารสูงสุดของระบบ ในขณะที่ต้องจ่ายเบี้ยปรับตามที่ระบุในเงื่อนไขการออกตั๋ว

ผู้โดยสาร หมายถึง บุคคลที่ได้รับตั๋วหรือมีตั๋วออกให้และเป็นผู้ที่อยู่ในเขตชำระเงินโดยชอบ

เขตของระบบ หมายถึง ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในระบบที่บริษัทมีสิทธิใช้ และได้จัดไว้เป็นเขตชำระเงิน เขตไม่ได้ชำระเงิน และเขตหวงห้าม

เขตชำระเงิน หมายถึง ส่วนของเขตของระบบที่ได้แยกออกสำหรับการใช้โดยผู้โดยสารที่ชำระค่าโดยสาร ซึ่งมีประตูเก็บตั๋ว และมีที่กั้นสำหรับการเข้าออก และให้รวมถึงรถไฟฟ้าในขณะให้บริการ

เขตไม่ได้ชำระเงิน หมายถึง เขตพื้นที่ภายในสถานีที่อยู่ระหว่างที่สาธารณะกับเขตชำระเงิน

เขตหวงห้าม หมายถึง เขตที่กำหนดโดยบริษัท ด้วยการประกาศด้วยป้าย หรือ ด้วยลักษณะอื่น อันมีเหตุผลเพียงพอที่จะทำให้เข้าใจได้ว่าเขตดังกล่าวเป็นเขตหวงห้าม และให้รวมถึงโรงจอดและซ่อมบำรุง โรงงานที่เก็บของ เขตบริหารงาน ห้องเครื่องยนต์ และแนวรางรถไฟฟ้า

รถไฟฟ้า หมายถึง รถไฟฟ้า หรือตุ้รถไฟฟ้าหรือส่วนประกอบรถไฟฟ้า ที่บริษัทเป็นเจ้าของหรืออยู่ในความครอบครองของบริษัท

หมวดที่ 2

การเข้าออกระบบ

ข้อ 4. ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น บริษัทอาจเปิดหรือปิดทางเข้าหรือทางออกใด ๆ ภายในเขตของระบบได้ ทั้งนี้ บริษัทจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเปิดหรือปิดทางเข้าหรือทางออกดังกล่าว

ข้อ 5. พนักงานมีสิทธิใช้ดุลพินิจ ห้ามบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ เข้าหรืออยู่ในเขตของระบบ

1. บุคคลที่อยู่ในสภาพมึนเมา จากแอลกอฮอล์ ยาเสพติด หรือมีพฤติกรรมที่แสดงคามมึนเมาจากสาเหตุอื่นใด ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเอง หรือต่อบุคคลอื่น
2. บุคคลที่พกพาอาวุธ หรือวัตถุอันตราย โดยไม่ใช่พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายที่จำเป็นต้องพกพาอาวุธ
3. บุคคลที่แต่งกายหรือใช้เสื้อผ้าที่สกปรก ซึ่งอาจทำให้เกิดความสกปรกหรือความเสียหายแก่เครื่องแต่งกายหรือเสื้อผ้าหรือเครื่องใช้ส่วนตัวของบุคคลอื่นที่อยู่ในหรือบนเขตของระบบ หรือแก่ทรัพย์สินของระบบ
4. บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรมซึ่งอาจคาดหมายได้ว่าจะก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลอื่นหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ทรัพย์สินของบุคคลอื่นหรือแก่ทรัพย์สินของระบบ หรืออาจก่อเหตุวิวาทหรือก่อให้เกิดความเดือนร้อนรำคาญแก่บุคคลอื่น
5. เด็กที่จะเข้าหรืออยู่ในเขตของระบบโดยลำพัง ซึ่งพนักงานเห็นว่าเพื่อความปลอดภัยควรจะมีผู้ดูแลในระหว่างที่อยู่ในเขตของระบบ

ข้อ 6. เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากบริษัท ห้ามบุคคลใด

1. เข้าอยู่ภายในส่วนใดส่วนหนึ่งของเขตของระบบ นอกจากส่วนที่ได้กำหนดไว้ชัดเจนด้วยประกาศสิ่งบ่งชี้ หรือข้อชี้แนะอื่น ๆ ที่ให้ไว้กับบุคคลที่ใช้ หรือประสงค์จะใช้ระบบ หรือ
2. เข้าหรือออกจากเขตของระบบ โดยไม่ใช่ประตูหรือช่องปิดกัน หรือใช้ช่องทางเข้าออกที่บริษัทได้จัดไว้

ข้อ 7. บุคคลใดที่เข้ามายังเขตของระบบ และก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ ขึ้น จะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนความเสียหายให้แก่บริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมวดที่ 3

ตัว ค่าโดยสาร และการจัดเก็บค่าโดยสาร

ข้อ 8. ตัวทั้งหมดที่ออกโดยหรือออกในนามของบริษัท ได้ออกภายใต้ข้อบังคับนี้และตามเงื่อนไขการออกตัว

บุคคลใดที่ได้รับตัวหรือมีตัวโดยวิธีอื่นใด ให้ถือว่าได้รับทราบและได้ตกลงที่จะปฏิบัติตามข้อบังคับนี้และตามเงื่อนไขการออกตัว

ข้อ 9. ค่าโดยสารสำหรับการเดินทางกับระบบ จะเป็นไปตามอัตราค่าโดยสารที่บริษัทเปิดเผยที่สถานี

ข้อ 10. บริษัทไม่ให้การรับรองว่า ผู้โดยสารจะได้เดินทางกับรถไฟฟ้ายวอนใต้โดยเฉพาะเจาะจงหรือเวลาที่แน่นอนในการที่รถไฟฟ้ายวอนใต้จะเข้าหรือออกจากสถานี และบริษัทจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญเสียหรือความเสียหายใด ๆ ที่เกิดจากความล่าช้าในการเดินทาง ไม่ว่าจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลง การระงับ หรือการเพิกถอนบริการทางเดินรถไฟฟ้ายวอนใต้ของบริษัท ไม่ว่าจะทั้งหมดหรือบางส่วน

ข้อ 11. บริษัทอาจระงับหรือหยุดการออกตัวไม่ว่าจะเป็นการออกตัวจากห้องตัว หรือจากเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติหรือระงับ หยุด หรือเพิกถอนการให้บริการการเดินรถไฟฟ้ายวอนใต้ เมื่อมีเหตุอันสมควร เช่น เพื่อความปลอดภัยของระบบหรือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ทั้งนี้ บริษัทจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้น จากการกระทำดังกล่าว

ข้อ 12. ห้ามบุคคลใดเข้าออกหรือเดินทาง หรือพยายามที่จะเข้าออกเขตของระบบหรือเดินทางไปกับรถไฟฟ้ายวอนใต้ นอกจากตามที่ได้กำหนดไว้ในเงื่อนไขการออกตัว

ข้อ 13. ผู้โดยสารทุกคนจะต้องออกจากเขตชำระเงินภายในระยะเวลาที่ระบุในเงื่อนไขการออกตัวในกรณีที่ไม่มีข้อแก้ตัวที่มีเหตุผลเพียงพอสำหรับการคงอยู่ในเขตชำระเงิน เมื่อหมดเวลาตามที่กำหนดไว้แล้ว ผู้โดยสารจะต้องจ่ายค่าโดยสารสูงสุดสำหรับการเดินทางเที่ยวเดียวตามที่ระบุในเงื่อนไขการออกตัว

ข้อ 14. ห้ามบุคคลใดที่ไม่มีอำนาจโดยชอบ หรือไม่มีข้อแก้ตัวที่มีเหตุผลเพียงพอเข้าหรือไปจาก หรือพยายามเข้าหรือไปจากเขตชำระเงินโดยไม่ได้ชำระค่าโดยสาร หรือโดยไม่มีตั๋วที่ถูกต้องตาม สภาพการณ์อันเหมาะสมสำหรับการเดินทาง ซึ่งจะใช้ตั๋วสอดเข้าประตูอัตโนมัติตามที่กำหนดไว้ใน เงื่อนไขการออกตั๋วเพื่อการเข้าหรือออกจากเขตชำระเงิน หรือแสดงและส่งมอบตั๋วให้กับพนักงาน

ข้อ 15. ห้ามบุคคลใด ที่ไม่ได้ชำระค่าโดยสาร หรือชำระค่าโดยสารไม่ครบถ้วน ออกจากเขตชำระ เงินก่อนที่จะได้ชำระค่าโดยสาร หรือเบี้ยปรับ หรือเงินอื่นใดที่บริษัทมีสิทธิเรียกเก็บได้ตามข้อ บังคับนี้

ข้อ 16. บุคคลใดอยู่ภายในเขตชำระเงิน

1. โดยไม่มีตั๋ว
2. โดยมีตั๋วที่เสียหาย แก้ไขหรือดัดแปลงอย่างไม่เหมาะสม หรือตั๋วที่มีข้อมูลรหัสถูกแก้ไข ลบออก หรือ ทำให้เสียหายแล้วอย่างไม่เหมาะสม ไม่ว่าจะทั้งหมดหรือเป็นบางส่วน
3. โดยมีตั๋วที่หมดอายุแล้ว ตามที่ระบุไว้ในเงื่อนไขการออกตั๋ว หรือ
4. โดยมีตั๋วพิเศษ แต่ไม่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขใด ๆ สำหรับการออกตั๋วพิเศษนั้น จะถือว่าไม่ได้ชำระค่าโดยสาร และจะต้องรับผิดชอบจ่ายเบี้ยปรับและส่งคืนตั๋ว (ถ้ามี) ให้ กับพนักงาน เว้นแต่บุคคลที่ได้รับยกเว้นการชำระค่าโดยสาร คนพิการ เด็กที่มีความสูงไม่เกิน 90 เซนติเมตร หรือเจ้าหน้าที่อยู่ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

ข้อ 17. บุคคลใดที่ได้จ่ายเบี้ยปรับ หรือส่งมอบตั๋วให้กับพนักงาน ตามข้อบังคับนี้ มีสิทธิยื่นหนังสือ ถึงบริษัท ให้ทบทวนสภาพการณ์ที่เขาต้องรับผิดชอบจ่ายเบี้ยปรับหรือส่งมอบตั๋ว และเมื่อบริษัทได้ พิจารณาข้อเท็จจริงและได้ผลสรุปแล้ว อาจมีคำสั่งปฏิเสธคำขอทบทวนของบุคคลดังกล่าว หรือ อาจสั่งให้จ่ายคืนเบี้ยปรับทั้งหมดหรือเป็นบางส่วนหรือจ่ายคืนเงินตามมูลค่าที่เหลือของตั๋ว แล้วแต่ กรณี ทั้งนี้ ให้ถือว่าผลการตัดสินดังกล่าวเป็นที่สิ้นสุด

ข้อ 18. ผู้โดยสารใดที่มีตั๋วแต่เดินทางไกลกว่าสถานีที่ตั๋วมีผลบังคับใช้ ต้องรับผิดชอบจ่ายค่าโดยสาร ส่วนเกินตามที่ระบุในเงื่อนไขการออกตั๋ว

ข้อ 19. บุคคลที่ซื้อตัว ครอบครองสอบตัวและเงินทอนที่ได้รับก่อนไปจากห้องตัว หรือเครื่องจำหน่ายตัวอัตโนมัติ บริษัทจะไม่รับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือการขาดตกบกพร่องที่ไม่ได้แจ้งไว้ในขณะที่ออกตัว

ข้อ 20. บุคคลที่ใช้เครื่องจำหน่ายตัวอัตโนมัติ ต้องหยอดเงินเหรียญที่เป็นเงินตราของประเทศไทย และใช้ชำระหนี้ได้ในขณะนั้นตามที่ระบุไว้บนเครื่องจำหน่ายตัว โดยเหรียญที่หยอดดังกล่าวจะต้องมีจำนวนที่ไม่น้อยกว่าค่าโดยสารที่บริษัทกำหนด สำหรับการเดินทางในแต่ละระยะทาง (เครื่องจำหน่ายตัว โดยปกติจะให้เงินทอน แต่อาจขาดแคลนเหรียญที่เหมาะสม ซึ่งในกรณีนี้เครื่องจะแสดงขอความว่าไม่มีเงินทอนให้ เงินทอนที่ต้องจ่ายจะรวมจ่ายให้กับผู้ซื้อตัวคนต่อไป)

ข้อ 21. ห้ามบุคคลใดสอดใส่หรือพยายามสอดใส่เครื่องจำหน่ายตัวอัตโนมัติ หรือเครื่องแลกเปลี่ยนเหรียญใด ๆ ด้วยเหรียญ วัตถุ หรือสิ่งอื่นใด นอกเหนือจากเงินเหรียญที่เป็นเงินตราของประเทศไทย ตามที่ระบุไว้บนเครื่อง

ข้อ 22. จำนวนเงิน (รวมทั้ง จำนวนเงินติดลบ) ที่บันทึกเป็นรหัสไว้เป็นระยะ ๆ บนตัวจะถือเป็นหลักฐานเด็ดขาดสำหรับจำนวนเงินที่ได้จ่ายในตัวนั้น และสำหรับมูลค่าที่เหลืออยู่ในตัวนั้น (ถ้ามี)

ข้อ 23. ผู้โดยสารที่ถือตัวพิเศษ ถ้าพนักงานร้องขอ ต้องแสดงหลักฐานยืนยันสิทธิการถือตัวพิเศษที่ยอมรับได้อย่างเป็นทางการ

ข้อ 24. นอกจากที่ระบุไว้ในเงื่อนไขการออกตัว ตัวทั้งหมดจะคงเป็นทรัพย์สินของบริษัทและในกรณีที่ไม่มีข้อแก้ตัวที่สมเหตุสมผล ห้ามบุคคลใดปฏิเสธที่จะส่งมอบตัวให้กับบริษัท เมื่อจะออกจากเขตชำระเงิน

ข้อ 25. ผู้โดยสารในเขตชำระเงินต้องแสดงตัวเพื่อการตรวจสอบ ตามที่ได้รับคำร้องขอจากพนักงาน

ข้อ 26. ห้ามบุคคลใดทำการใด ๆ กับตัวซึ่งเป็นผลให้ข้อมูลรหัสบนตัวถูกลบทิ้งทั้งหมดหรือเป็นบางส่วน หรือถูกเปลี่ยนแปลงหรือตัดแปลง หรือตัวถูกทำให้เสียหายโดยวิธีการอื่น

ข้อ 27. ห้ามบุคคลใดใช้ หรือพยายามใช้ตัวที่ถูกเปลี่ยนแปลง ทำให้เสียหายหรือถูกดัดแปลง สำหรับการเข้าหรือออกจากเขตชำระเงินหรือเดินทางในระบบ

ข้อ 28. ตัวอาจใช้แลกเปลี่ยนคืนหรือใช้แลกเปลี่ยนได้ ตามเงื่อนไขและรูปแบบที่บริษัทหรือตัวแทนของบริษัทกำหนด โดยบริษัทมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายในด้านบริหาร ตามที่ระบุในเงื่อนไขการออกตัวได้

ข้อ 29. บริษัทจะไม่รับผิดชอบออกตัวทดแทนตัวที่หายหรือตัวที่ยังไม่ได้ใช้ และจะไม่รับผิดชอบต่อคืนเงินสำหรับตัวที่สูญหายหรือตัวที่ยังไม่ได้ใช้ หรือสำหรับเบี้ยปรับที่เก็บจากผู้โดยสาร ตามข้อบังคับนี้

หมวดที่ 4

ข้อพึงปฏิบัติสำหรับผู้โดยสาร และบุคคลที่อยู่ในระบบ

ข้อ 30. บุคคลใด ๆ ในขณะที่อยู่ในเขตของระบบ ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ ประกาศ ระเบียบ และข้อชี้แนะต่าง ๆ ที่บริษัทได้กำหนดขึ้น หรือที่จะได้กำหนดขึ้นต่อไปในอนาคต รวมทั้งต้องปฏิบัติตามคำแนะนำและหรือคำร้องขอที่สมเหตุผลของพนักงาน

ข้อ 31. ห้ามบุคคลใด วางเก้าอี้ที่นั่งในรถไฟ

ข้อ 32. ห้ามบุคคลใดสูบบุหรี่ ในพื้นที่ที่กำหนดให้เป็นเขตห้ามสูบบุหรี่

ข้อ 33. ห้ามบุคคลใดดื่มน้ำลาย หรือทิ้งสิ่งปฏิกูล หรือขยะมูลฝอย ลงในส่วนใด ๆ ของเขตของระบบ เว้นแต่จะเป็นการทิ้งลงในถังขยะที่จัดไว้ให้ และห้ามทิ้งหรือขว้างสิ่งปฏิกูล ขยะมูลฝอย หรือสิ่งของอื่นใด ลงหรือออกจากเขตของระบบ

ข้อ 34. ห้ามบุคคลใดนำสิ่งสกปรก สิ่งปฏิกูล หรือวัสดุที่น่ารังเกียจ เข้ามาไว้ในเขตของระบบ

ข้อ 35. ห้ามบุคคลใด ในขณะที่อยู่บนรถไฟ หรือในส่วนใด ๆ ของเขตของระบบ ส่งเสียงดัง ไม่ว่าจะโดยการเปิดวิทยุเทป เปิดโทรทัศน์ หรือใช้อุปกรณ์อื่นใดที่ก่อให้เกิดเสียงดัง หรือประพุดิตน

ในลักษณะที่ก่อความรำคาญหรือความรำคาญให้กับผู้โดยสารหรือบุคคลอื่น
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 36. เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากบริษัท ห้ามบุคคลใดแสดงการละเล่น หรือแสดงดนตรี ในส่วนใด ๆ ของเขตของระบบ

ข้อ 37. ห้ามบุคคลใด นำกระเป่า ของใช้ หรือสิ่งของใด ๆ ที่มีขนาดใหญ่หรือมีน้ำหนักมากจนไม่สามารถที่จะถือไว้ได้ขึ้นบนรถไฟฟ้า หรือนำเข้ามาไว้ในเขตของระบบ ซึ่งอาจก่อความเสียหายแก่ทรัพย์สินของระบบ หรือก่อความรบกวนหรือความไม่สะดวกแก่บุคคลอื่นที่ใช้ระบบ

ข้อ 38. ห้ามบริโภคอาหารหรือเครื่องดื่มใด ๆ (ไม่ว่ามีแอลกอฮอล์หรือไม่ก็ตาม) ในรถไฟฟ้าหรือในเขตชำระเงิน

ข้อ 39. ห้ามบุคคลใด นำสิ่งของที่มีกลิ่นเหม็น หรือกลิ่นน่าร้กเกียจ ขึ้นบนรถไฟฟ้า หรือนำเข้ามาไว้ในเขตของระบบ

ข้อ 40. เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากบริษัท ห้ามบุคคลใดนำสัตว์ขึ้นบนรถไฟฟ้า หรือนำเข้ามาไว้ในเขตของระบบ (ข้อห้ามนี้ไม่ใช้กับสุนัขนำทางที่มากับคนตาบอด)

ข้อ 41. เว้นแต่พนักงาน ห้ามบุคคลใด

1. ใช้ เคลื่อนย้าย หรือใช้งานเครื่องใช้จักรกลหรือเครื่องใช้ไฟฟ้าบนเขตของระบบ หรือใช้ สวิทช์คั่นโยก หรืออุปกรณ์อื่นใดที่ใช้ทำงานหรือควบคุมเครื่องใช้จักรกลหรือเครื่องใช้ไฟฟ้าบนเขตของระบบเว้นแต่เป็นการใช้ประตู่อัตโนมัติและโทรศัพท์อย่างเหมาะสม
2. ยุ่งเกี่ยวหรือขัดขวาง หรือรบกวนการทำงานของเครื่องจักรกลหรือเครื่องใช้ไฟฟ้าใด ๆ
3. ขึ้นหรือลงหรือพยายามขึ้นหรือลงโดยทางบันไดเลื่อนในลักษณะและในลำดับขั้นตอนที่ต่างจากที่ได้ชี้แนะไว้โดยบริษัท
4. เดินทางหรือพยายามเดินทางบนบันไดเลื่อนหรือทางเลื่อนใด ๆ ในทิศทางที่ต่างจากทิศทางที่เคลื่อนที่อยู่
5. นั่งบนบันไดเลื่อน หรือทางเลื่อนใด ๆ หรือนั่งบนราวมือจับในส่วนใด ๆ ของบันไดเลื่อนหรือทางเลื่อน

6. เปิดหรือพยายามเปิดประตูทางเข้าออกหรือประตูกันทางที่จะไปยังหรือไปจากชานชาลา หรือเขตชำระเงินที่สถานีบนเขตของระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือ

7. ถี้อหรือครอบครองกุญแจของประตูหรือประตูทางเข้าออกใด ๆ ภายในเขตของระบบ และต้องคืนให้กับพนักงาน หรือบริษัททันทีที่กุญแจได้อยู่ในความครอบครอง

ข้อ 42. ห้ามบุคคลใดใช้ ทำให้เสียหาย หรือกระทำการอื่นใดอันเป็นการก่อกวน หรือขัดขวาง หรือ รบกวนการทำงาน ต่อสิ่งดังต่อไปนี้

1. เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ใด ๆ ที่อยู่ภายในเขตของระบบ

2. หัวรถจักร รถไฟฟ้า ตู้รถไฟฟ้า รถบรรทุกหรือเครื่องลำเลียงหรืออุปกรณ์อื่นใดที่อยู่ภายในเขตของระบบ

3. รถบรรทุก รวางรถไฟฟ้า และระบบสนับสนุนใด ๆ รวมทั้งเครื่องยึดตรึง สิ่งที่ใช้ประกอบ ติดตั้งแผ่นฐาน หรือ ฐานเสา

ข้อ 43. ห้ามบุคคลใดใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินหรืออุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย หรืออุปกรณ์อื่นใด ในเขตของระบบ เว้นแต่เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน หรือ เมื่อได้รับอนุญาตจากบริษัททั้งนี้วิธีการใช้อุปกรณ์ ดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามข้อแนะนำการใช้ที่ระบุไว้บนอุปกรณ์นั้นด้วย

ข้อ 44. ห้ามบุคคลใดป็น นั่งบน กระโดดขึ้นบน หรือกระโดดข้ามกำแพง รั้ว สิ่งกีดขวาง ประตู (รวมทั้งประตูอัตโนมัติ) ในส่วนใด ๆ ของเขตของระบบ

ข้อ 45. ห้ามบุคคลใดส่งสิ่งของ หรือสินค้า ผ่านเข้าออกระหว่างเขตชำระเงิน กับเขตไม่ได้ชำระเงิน ไม่ว่าจะเป็นการส่งสิ่งของ หรือสินค้า ผ่านข้ามประตูกันหรือผ่านช่องใด ๆ โดยที่ผู้ส่งสิ่งของอยู่ในเขตชำระเงิน หรือเขตไม่ได้ชำระเงินและส่งสิ่งของหรือสินค้าให้แก่ผู้รับ ซึ่งอยู่ในเขตตรงข้าม โดยไม่ได้เดินผ่านประตูที่กันระหว่างเขตชำระเงิน กับเขตไม่ได้ชำระเงิน ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่คุณคือ เป็นผู้ถือสิ่งของ หรือสินค้า เดินผ่านเข้าออกประตูที่กันระหว่างเขตทั้งสองดังกล่าว ด้วยตนเอง

ข้อ 46. ห้ามบุคคลใด เข้าหรืออยู่ในเขตหวงห้าม เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากบริษัท

ข้อ 47. บุคคลใดก็ตาม จะต้อง

1. เข้าหรือออกจากรถไฟฟ้าโดยผ่านประตูรถไฟฟ้า
 2. รอดรถไฟฟ้าที่ชานชาลาของสถานี ในบริเวณที่กำหนดไว้
 3. เข้าหรือออกจากรถไฟฟ้าที่ชานชาลาของสถานี
 4. ไม่เข้าหรือออกจากรถไฟฟ้า ในขณะที่ประตูไฟฟ้ากำลังจะปิด
- ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามลักษณะอันสมควร ที่พนักงานกำหนดไว้

ข้อ 48. เมื่อพนักงานเห็นว่ารถไฟฟ้าหรือส่วนใดของรถไฟฟ้า ได้บรรทุกน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนดไว้ พนักงานมีสิทธิสั่งห้ามบรรทุกบุคคลหรือสิ่งของสัมภาระเพิ่มเติม รวมทั้งมีสิทธิสั่งให้ผู้โดยสารลงจากรถไฟฟ้า หรือนำสิ่งของสัมภาระบางส่วนออกจากรถไฟฟ้า เพื่อรักษาน้ำหนักบรรทุกในการเดินทางเที่ยวนั้นได้

ข้อ 49. ห้ามบุคคลใด ในขณะที่ใด ๆ ที่อยู่บนเขตของระบบ

1. ระบายสี พ่นสี เขียน วาด หรือ ติดสติ๊กเกอร์ หรือภาพใด ๆ ไม่ว่าจะโดยเจตนาหรือไม่ก็ตามทำให้เกิดความสกปรกหรือความเปื้อน หรือทำประการใด ๆ ให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของระบบ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากบริษัท
2. ใช้อุปกรณ์บันทึกเสียง หรือบันทึกวิดีโอ หรือกล้องถ่ายรูป หรือเครื่องมืออื่นใดที่ใช้บันทึกภาพหรือเสียง ในการสัมภาษณ์หรือถ่ายภาพ หรือทำฟิล์ม ภาพถ่าย หรือวิดีโอ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ทางการค้า เว้นแต่ได้รับอนุญาตล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัท โดยต้องทำตามเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด

ข้อ 50. ห้ามบุคคลใด ประกอบการให้บริการขนกระเป๋าเดินทางในเขตของระบบ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากบริษัท

ข้อ 51. ห้ามบุคคลใดร้องขอบริจาคทาน หรือผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ บนเขตของระบบ

ข้อ 52. เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัท ห้ามบุคคลใด จำหน่ายหรือนำออกแสดง หรือเสนอเพื่อการจำหน่ายสินค้า เครื่องใช้ หรือบริการใด ๆ ในเขตของระบบ รวมทั้งการประกอบการขนส่งสินค้าหรือเอกสารหรือสิ่งของอื่นใด โดยอาศัยรถไฟฟ้าเป็นพาหนะในการขนส่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 53. ห้ามบุคคลใด เข้าอยู่ในเขตของระบบเป็นเวลานานเกินสมควร รวมทั้งห้ามใช้เขตของระบบ เป็นที่อยู่อาศัยหรือที่นอน

ข้อ 54. เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัท ห้ามบุคคลใด

1. ปิดป้ายโฆษณา ตีรูปภาพหรือข้อความอื่นใด ระบายสี หรือ เขียน หรือ ก่อให้เกิดการ กระทำดังกล่าว ซึ่งป้ายประกาศ แผ่นโฆษณา หรือ สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ลงบนรดไฟฟ้าหรือเขตของระบบ หรือ

2. แจกหนังสือ แผ่นปลิว สิ่งพิมพ์ ตัวอย่างสินค้า หรือสิ่งของอื่นใด บนรดไฟฟ้า หรือส่วน ใด ๆ ของเขตของระบบ

หมวดที่ 5

อาวุธปืน วัตถุระเบิด สิ่งของหรือวัตถุอันตราย

ข้อ 55. ห้ามบุคคลที่ไม่ใช่พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายที่ได้รับอนุญาตให้พกพาอาวุธ ถิ่นหรือ มีอาวุธหรือกระสุนปืนไว้กับตัว บนรดไฟฟ้าหรือในเขตของระบบ

ข้อ 56. ห้ามบุคคลใด พกพา หรือนำพาวัตถุระเบิด หรืออาวุธอื่นใด เช่น ของมีคม หรือของที่อาจ ใช้เป็นอาวุธและอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย ชีวิตหรือทรัพย์สิน เข้ามายัง หรือนำไปเก็บไว้ ในบริเวณใด ๆ ของรดไฟฟ้าหรือเขตของระบบ

ข้อ 57. ห้ามบุคคลใดนำสิ่งของหรือวัตถุอันตรายอื่นใด ที่อยู่ในบังคับของบทบัญญัติกฎหมายว่า ด้วยสินค้าหรือวัตถุอันตราย เข้ามายังหรือนำไปเก็บไว้ ในส่วนใด ๆ ของเขตระบบ เว้นแต่ พนักงานที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท

ข้อ 58. ในกรณีที่พนักงานตรวจพบการพกพา หรือนำมาซึ่งวัตถุต้องห้ามตามที่ระบุไว้ในข้อ 55 ข้อ 56 และ ข้อ 57 โดยไม่ได้รับอนุญาต พนักงานมีสิทธิที่จะขอให้บุคคลผู้พกพา หรือนำมาซึ่ง วัตถุต้องห้าม ส่งมอบวัตถุดังกล่าว ให้แก่พนักงานเพื่อนำส่งให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ ตามกฎหมาย และในกรณีที่บุคคลดังกล่าวยอมส่งมอบวัตถุต้องห้าม พนักงานมีสิทธิให้บุคคลนั้น ออกจากรดไฟฟ้าหรือเขตของระบบ ได้ทันที

หมวดที่ 6 ทรัพย์สินที่สูญหาย

ข้อ 59. บุคคลใดพบหรือเก็บได้ซึ่งทรัพย์สินหายไม่ว่าจะเก็บได้ในบริเวณหรือบนส่วนใด ๆ ของเขตของระบบ ต้องรายงานต่อพนักงานในสถานที่ใกล้เคียงที่สุด หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมาย และห้ามบุคคลใดนอกเหนือจากพนักงาน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ทำการเคลื่อนย้ายทรัพย์สินดังกล่าวออกจากบริเวณที่พบ เว้นแต่จะเป็นความประสงค์ที่จะนำทรัพย์สินนั้นส่งมอบให้กับพนักงาน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายดังกล่าวโดยตรง

ข้อ 60. บริษัทมีสิทธิดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ต่อทรัพย์สินที่สูญหาย ซึ่งอยู่ในความครอบครองของบริษัท

1. ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นเป็นเอกสาร เช่น เอกสารส่วนบุคคล เอกสารเดินทาง-หนังสือรับรองหรือเอกสารอื่นใดซึ่งบริษัทถือเป็นสิ่งสำคัญหรือเป็นความลับ บริษัทจะแจ้งไปยังเจ้าของเอกสารตามที่ระบุไว้ในเอกสารนั้น หรืออาจส่งมอบเอกสารดังกล่าวให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมาย เพื่อการติดตามหาเจ้าของต่อไป

2. ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นเป็นสิ่งของอื่นนอกเหนือจากกรณีตามข้อ 1. บริษัทจะส่งมอบสิ่งของดังกล่าวให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมาย เพื่อติดตามหาเจ้าของต่อไป

ข้อ 61. บริษัทจะไม่รับผิดชอบต่อบุคคลใด สำหรับทรัพย์สินที่สูญหายในเขตของระบบ และในกรณีที่บริษัทเก็บทรัพย์สินที่สูญหายไว้ บริษัทก็ไม่อยู่ในฐานะของผู้รับฝากสินค้า

หมวดที่ 7 การบังคับใช้ข้อบังคับ และการกำหนดโทษ

ข้อ 62. พนักงานอาจขอให้บุคคลที่ตนสงสัยว่ากระทำการ หรือพยายามกระทำการละเมิดข้อบังคับนี้ แสดงหลักฐานประจำตัวเพื่อการตรวจสอบได้

ข้อ 63. พนักงานมีอำนาจให้บุคคลใด ๆ ที่ตนสงสัยโดยมีเหตุอันสมควรว่าได้กระทำการ หรือพยายามกระทำการละเมิดข้อบังคับนี้ออกจากกรณไฟฟ้า หรือเขตของระบบ ได้ทันที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 64. บุคคลที่ละเมิด หรือฝ่าฝืนข้อบังคับในหมวดที่ 3 อันเกี่ยวกับตัว ค่าโดยสาร และการจัดเก็บ ค่าโดยสาร จะต้องชำระเบี้ยปรับ ค่าโดยสาร หรือเงินอื่นใดที่ต้องชำระตามข้อบังคับนี้ให้แก่บริษัท

ข้อ 65. บริษัทมีสิทธิดำเนินการให้บุคคลที่ละเมิด หรือฝ่าฝืนข้อบังคับนี้ ออกจากเขตของระบบได้ หากการละเมิดหรือฝ่าฝืนข้อบังคับนี้ เป็นการกระทำความผิดตามกฎหมาย บุคคลที่ ละเมิดหรือฝ่าฝืนนั้น จะต้องรับผิดชอบและรับโทษตามอัตราที่กฎหมายกำหนด ในขณะที่ความผิดเกิดขึ้นด้วย

ข้อ 66. การที่บริษัทใช้สิทธิเรียกร้อง หรือบังคับการอย่างใด ๆ ตามที่ระบุไว้ในข้อบังคับนี้ ต่อผู้ที่ ละเมิดหรือฝ่าฝืนข้อบังคับไม่ถือเป็นการตัดสิทธิบริษัทที่จะฟ้องร้อง หรือดำเนินการอื่นใดตาม กฎหมาย ต่อบุคคลดังกล่าว เพื่อบรรเทาหรือชดเชยความเสียหายของบริษัท

ข้อ 67. บริษัท จะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นแก่บุคคลที่ละเมิดหรือฝ่าฝืนข้อ บังคับนี้

ข้อ 68. บริษัท หรือตัวแทนตามกฎหมายของบริษัท มีสิทธิเรียกให้บุคคลใด ๆ ชำระเงินจำนวนใด ๆ ที่บริษัทมีสิทธิได้รับตามข้อบังคับนี้ (รวมทั้งค่าโดยสาร ค่าโดยสารส่วนเกิน หรือเบี้ยปรับ) ไม่ว่าจะ เป็นหนี้ ค่าเสียหาย ค่าใช้จ่ายหรือเงินอื่นใด โดยให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกับหนี้ที่ครบกำหนดชำระ เมื่อทวงถามและจะมีผลบังคับเป็นหนี้ทางแพ่ง

ข้อ 69. บุคคลใดที่มีตัวเพื่อการเดินทาง ให้ถือเป็นข้อยุติว่าบุคคลนั้นยอมรับข้อจำกัดหรือข้อยกเว้น ความรับผิดชอบของบริษัทตามที่ระบุไว้ในข้อบังคับนี้ และให้ข้อจำกัด หรือยกเว้นความรับผิดชอบดังกล่าว ครอบคลุมถึงพนักงาน หรือตัวแทนของบริษัทด้วย

ข้อ 70. ภายใต้บังคับแห่งสัญญาสัมปทาน บริษัทสงวนสิทธิที่จะแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิก ส่วนใดส่วนหนึ่งของข้อบังคับนี้ โดยบริษัทจะประกาศแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือ ยกเลิก ดังกล่าวเป็นคราว ๆ ไป

แบบสอบถาม

ทัศนคติผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพ (BTS)

วัตถุประสงค์ เพื่อทราบข้อมูลพื้นฐานตลอดจนทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อรถไฟฟ้า BTS และปัจจัยที่มีผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า BTS เป็นแนวทางควบคุมและปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการ

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21 - 25 ปี 3. 26 - 30 ปี 4. 31 - 35 ปี 5. 36 - 40 ปี 6. 41 - 45 ปี 7. 46 - 50 ปี 8. มากกว่า 51 ปี

3. สถานภาพ

 1. โสด 2. หย่า/แยกกันอยู่ 3. สมรส 4. หม้าย

ระดับการศึกษาสูงสุด

 1. ประถมศึกษา 2. อนุปริญญา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย 4. ปริญญาตรี 5. ปวช./ปวส. 6. สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ค้าขาย |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 5. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 - 8,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 8,001 - 12,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 12,001 - 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 15,001 - 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 20,001 - 25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. 25,001 - 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 8. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป |



ส่วนที่ 2 : ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

ท่านคิดว่าปัจจัยใดต่อไปนี่ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของท่าน
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเลือก

ปัจจัย	สำคัญมากที่สุด (5)	สำคัญมาก (4)	สำคัญปานกลาง (3)	สำคัญน้อย (2)	ไม่มีความสำคัญ (1)
อัตราค่าโดยสาร					
ตรงเวลา					
ความสะดวกสบาย					
ความปลอดภัย					
เส้นทางผ่านจุดหมายที่จะไป					
ผู้ให้บริการ					
ต้องการลองใช้บริการ					
รูปทรงของรถไฟฟ้า					
ไม่มีพาหนะส่วนตัว					
10. การโฆษณาและประชาสัมพันธ์					
1. สถานีอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน					
2. ระยะเวลาในการรอคอยน้อยมีขบวน					
รถไฟฟ้าสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 : พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพ (BTS)

สัปดาห์ท่านใช้บริการรถไฟฟ้า BTS บ่อยครั้งเพียงใด

1. ทุกวัน (6 - 7 วัน / สัปดาห์) 2. เกือบทุกวัน (4 - 5 วัน / สัปดาห์)
3. บางวัน (2 - 3 วัน / สัปดาห์) 4. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
5. น้อยกว่านี้

ใหญ่ท่านใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในช่วงเวลาใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. 06.00 - 07.00 น. 2. 07.01 - 09.00 น.
3. 09.01 - 11.00 น. 4. 11.01 - 13.00 น.
5. 13.01 - 16.00 น. 6. 16.01 - 18.00 น.
7. 18.01 - 20.00 น. 8. 20.01 - 22.00 น.
9. 22.01 - 24.00 น.

นี้ท่านใช้บัตรโดยสารประเภทใด

1. บัตรเที่ยวเดียว 2. บัตรสะสมมูลค่า

ประสงค์ของการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของท่านในวันธรรมดาเพื่อ

1. ไปทำงาน 2. ไปสถานที่ท่องเที่ยว
3. ไปโรงเรียน/สถานการศึกษา 4. อยากรทดลองนั่ง
5. ไปหาเพื่อน 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ประสงค์ของการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของท่านในวันหยุดเพื่อ

1. ไปทำงาน 2. ไปสถานที่ท่องเที่ยว
3. ไปโรงเรียน/สถานการศึกษา 4. อยากรทดลองนั่ง
5. ไปหาเพื่อน 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ปกติท่านเดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยวิธีใด (จากจุดเริ่มต้นถึงสถานี)

ปกติได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เดินจากจุดเริ่มต้นทางมาสถานี 2. นั่งรถแท็กซี่มาลงที่สถานี
3. นั่งรถประจำทางมาลงที่สถานี 4. รถส่วนตัว (รถยนต์,รถจักรยานยนต์,จักรยาน)
5. นั่งรถจักรยานยนต์รับจ้างมาลงที่สถานี 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ถึงสถานีที่ท่านลง ท่านเดินทางไปยังจุดหมายโดยวิธีใด (จากสถานีถึงจุดหมาย)

ปกติได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เดินจากสถานีถึงจุดหมาย 2. นั่งรถแท็กซี่ไปจุดหมาย
3. นั่งรถประจำทางไปจุดหมาย 4. รถส่วนตัว (รถยนต์,รถจักรยานยนต์,จักรยาน)
5. นั่งรถจักรยานยนต์รับจ้างไปจุดหมาย 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

รถไฟฟ้า BTS เปิดให้บริการ ท่านคิดว่าท่านได้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ในฐานะใด

1. ผู้ใช้บริการปกติ 2. ผู้ใช้บริการบางครั้ง
3. ผู้มีโอกาสให้บริการน้อยครั้ง



ส่วนที่ 4 : ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

ท่านมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้า BTS อย่างไร โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งตรงกับ
 คิดเห็นของท่านมากที่สุด

ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<u>กับเรื่องทั่วไป</u>					
โดยสารคุ้มค่ากับประโยชน์และบริการ					
รับ					
ประหยัดเวลาในการเดินทาง					
มีบริการรถไฟฟ้า BTS ทำให้การเดินทาง					
ดีขึ้น					
ทัศนภาพชีวิตของคนกรุงเทพฯดีขึ้น					
<u>สิ่งแวดล้อม</u>					
ลดปัญหาการจราจรติดขัดได้มาก					
ลดวันพิษได้มาก					
ก่อให้เกิดเสียงดังบนท้องถนนขณะที่					
ไฟวิ่ง					
<u>สถานีรถไฟฟ้า</u>					
หน่วยตัวใช้ง่ายและเพียงพอ					
อำนวยความสะดวกบนสถานีครบครัน					
สถานีมีความสะอาด					
ขึ้น-ลงสถานี สะดวกสบาย					
ประตูทางเข้าสถานีอย่างเพียงพอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS					
สถานีรถไฟฟ้า					
ภาพทรงของรถไฟฟ้าทันสมัย					
ประตูเข้า – ออกรถไฟฟ้าเพียงพอ					
ภายในรถไฟฟ้าเย็นสบาย					
ภายในรถไฟฟ้าสะอาด					
ระบบความปลอดภัยที่ดี					
การให้บริการ					
พนักงานให้คำแนะนำเป็นอย่างดี					
ขบวนรถไฟฟ้าวิ่งสม่ำเสมอไม่ต้องรอนาน					
ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด					
ป้ายให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเป็นอย่างดี					

ท่านคิดว่ารถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพ (BTS) สมควรจะมีการปรับปรุงด้านอะไรอีกหรือไม่เพียงใด
(ระบุ).....
.....
.....
.....

ขอพระขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นายอธิลักษณ์ เปตมานัง
วันเดือนปีเกิด 7 ธันวาคม 2518
สถานที่เกิด อุดรธานี
ประวัติการศึกษา เศรษฐศาสตรบัณฑิต ปีการศึกษา 2540
มหาวิทยาลัยขอนแก่น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้