



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ
กรณีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT FOR ELDERLY WHO USE PUBLIC
TRANSPORT IN CASE OF METROPOLITAN RAPID TRANSIT
CHALOEM RATCHAMONGKHON LINE

อรอาภา รุจิวรรณะกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม)
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ


พ.ศ. 2566


ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

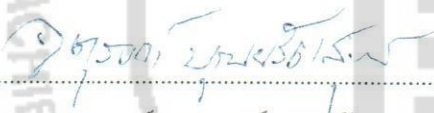
แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ
กรณีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
PUBLIC SERVICE MANAGEMENT FOR ELDERLY WHO USE PUBLIC TRANSPORT
IN CASE OF METROPOLITAN RAPID TRANSIT
CHALOEM RATCHAMONGKHON LINE


อรอาภา รุจิวรรณกุล


ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม)
สอบวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2566



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิมล เฟื่องพันธ์
ประธานกรรมการสอบ


อาจารย์ ดร.นุชนาฏ ยูอินเงาะ
อาจารย์ที่ปรึกษา


รองศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร
กรรมการสอบ


อาจารย์ ดร.นุชนาฏ ยูอินเงาะ
กรรมการสอบ


อาจารย์ ดร.กฤตวรรณ สาหร่าย
ประธานหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารสวัสดิการสังคม)


อาจารย์ ดร.กฤตวรรณ สาหร่าย
กรรมการสอบ


อาจารย์ ดร.นุชนาฏ ยูอินเงาะ
คณบดีคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม

แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ กรณีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

อรอาภา รุจิวรรณกุล

สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อาจารย์ ดร.นุชนาฏ ยูฮันเงาะ

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ พร้อมสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุ และสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ และผู้สูงอายุ ต่อแนวทางการปรับปรุงบริการสำหรับผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้น รวบรวมข้อมูลทั้งหมดรวมทั้งข้อเสนอแนะนำมาสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ และผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงบริการของผู้สูงอายุต่อไป

จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 60-69 ปี ซึ่งไม่ได้ประกอบอาชีพ และเป็นข้าราชการบำนาญจึงมีแหล่งที่มาของรายได้จากเงินบำนาญเป็นส่วนใหญ่ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการจัดบริการในด้านความปลอดภัยมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจการจัดบริการในด้านเหรียญ/บัตรโดยสารลดราคา 50% ของอัตราค่าโดยสารปกติ ด้านการปรับปรุงบริการที่ผู้สูงอายุต้องการให้พัฒนาการจัดบริการให้มีประสิทธิภาพ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดบริการ 2) ด้านคุณภาพการจัดบริการ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 4) ด้านการพัฒนาบุคลากร ซึ่งรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนานโยบายการจัดบริการให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้สูงอายุซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ ความพึงพอใจ ความต้องการ แนวทางการปรับปรุงบริการ รถไฟฟ้ามหานคร
สายเฉลิมรัชมงคล

**PUBLIC SERVICE MANAGEMENT FOR ELDERLY WHO USE PUBLIC TRANSPORT
IN CASE OF METROPOLITAN RAPID TRANSIT
CHALOEM RATCHAMONGKHON LINE**

Onarpar Rujiwattanakul

Master of Social Work (Social Welfare Administration)

Thesis Advisor: Dr. Nuchanat Yuhannogh

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the satisfaction of ready to explore the needs of the elderly and a survey of service providers' opinions Expert/Academic and the elderly on service improvement guidelines for the elderly who use the Metropolitan Rapid Transit Chaloem Ratchamongkhon Line. The sample group is the elderly aged 60 years over who use the Metropolitan Rapid Transit Chaloem Ratchamongkhon Line. 400 people The questionnaire was used as a data collection tool. The statistics used to analyze the data were percentage, mean, and standard deviation. Then, all data were collected, including recommendations, for in-depth interviews with the Metropolitan Rapid Transit Chaloem Ratchamongkhon Line. Expert/Academic and the elderly as a guideline to further improve services for the elderly

The study found that Most of the elderly aged between 60-69 years old who do not work And as pensioners, they are the main source of pension income. The elderly were most satisfied with the quality of safety services. They are satisfied with the service in terms of coins/tickets at a 50% discount of normal fares. There are 4 aspects of service improvement that the elderly need to improve service efficiency: 1) Service arrangement 2) quality arrangement 3) public relations, and 4) personnel development. Which the Metro Chaloem Ratchamongkhon Line. Should developed to meet the needs of the elderly. Which is important to society in the future.

Keywords: elderly, satisfaction, needs, service improvement guidelines, Metropolitan Rapid Transit Chaloem Ratchamongkhon Line

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยผลการสนับสนุนทุนการวิจัยจากนายณเทพ รุจิวรรณะกุล และนางอัมพร รุจิวรรณะกุล บิดาและมารดาของผู้วิจัย จนทำให้การวิจัยนี้สำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและขอบคุณยิ่ง

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.นุชนาฏ ยูฮันเงาะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ช่วยเหลือสนับสนุน ทั้งให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น กำลังใจ และเสริมพลังให้สามารถทำการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จการศึกษา

ขอบคุณบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ช่วยเหลือให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล จนทำให้การวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิฑูรี เพ็งพันธ์ ประธานคณะกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร และอาจารย์ ดร.กฤตวรรณ สาหร่าย กรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำเพื่อให้การวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ คุณอาริยา สุขโต วิทยากรชำนาญการพิเศษ ที่ช่วยเหลือให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยจนทำให้การวิจัยนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.สุวรรณา วุฒิธรณฤทธิ์ อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี ที่ช่วยเหลือให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยจนทำให้การวิจัยนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบคุณ คุณธีราพร รัชตธนกุล และคุณอรุณี หาญดี ผู้โดยสารสูงอายุที่ช่วยเหลือให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยจนทำให้การวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วง

ขอขอบคุณ คุณอังศุธร รุจิวรรณะกุล พี่ชายของผู้วิจัย ที่ช่วยเหลือเป็นที่ปรึกษาด้านภาษาอังกฤษ

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รสริน ดิษฐบรรจง ที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกตีพิมพ์บทความวิจัย

ขอขอบคุณทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามที่มีส่วนให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ด้วยดี

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมในอนาคตต่อไป หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

อรอาภา รุจิวรรณะกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	4
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 นโยบายด้านขนส่งสาธารณะ	6
2.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้ามหานคร	16
2.3 นโยบายด้านการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร	18
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุ	25
2.5 แนวคิดการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ	32
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	33
2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	37
2.8 แนวคิดเกี่ยวกับ Universal Design	50
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ	66
3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ	71
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	72
3.5 ข้อจำกัดของการวิจัย	72

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการรถไฟฟ้า มหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	73
4.2 ประสิทธิภาพของผู้สูงอายุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า มหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	76
4.3 การจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	78
4.4 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการรถไฟฟ้า มหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	79
4.5 ความต้องการผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล	80
4.6 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการปรับปรุงการจัดบริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	81
4.7 แนวทางการปรับปรุงบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	82
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	90
5.2 อภิปรายผล	94
5.3 ข้อเสนอแนะ	99
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก เอกสารรับรองคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย	106
ภาคผนวก ข คำชี้แจงและการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมวิจัย	107
ภาคผนวก ค หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย	108
ภาคผนวก ง เครื่องมือการวิจัย	109
ภาคผนวก จ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	115
หนังสือยินยอมการเผยแพร่ผลงานวิจัย	117

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง	66
2	การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง	67
3	ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านเพศ	73
4	ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านภูมิลำเนา	73
5	ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านอายุ	74
6	ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านระดับการศึกษา	74
7	ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านอาชีพ	75
8	ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านรายได้ต่อเดือน	75
9	ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านแหล่งที่มาของรายได้	76
10	ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านความถี่ในการใช้บริการ	76
11	ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ	77
12	ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ	77
13	ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านการได้ใช้บริการ หรือ ไม่ได้ใช้บริการ	78
14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดบริการ	79
15	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจ	80
16	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความต้องการ	80

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์โดยปัจจุบันโครงสร้างของประชากรทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นมากกว่าอัตราการเกิดและมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งอายุเฉลี่ยของประชากรมีอายุยืนมากขึ้น ทำให้ประชากรทั่วโลกเป็นมีอายุเฉลี่ยยืนยาวขึ้นอย่างน้อย 9 ปีและมีอายุมากกว่า 65 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั่วโลก และคาดว่าในอีก 40 ปี ข้างหน้าทั่วโลกจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ส่งผลทำให้ทุกประเทศต้องเตรียมพร้อมในเรื่องการจัดบริการต่าง ๆ ที่ควบคุมต่อการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและระบบขนส่งสาธารณะต่าง ๆ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2557) สำหรับประเทศไทยก็ประสบกับสถานการณ์แบบเดียวกัน จากการรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2565 พบว่าประเทศไทยมีสัดส่วนของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่มีประชากรผู้สูงอายุมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกจังหวัดในประเทศไทย ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุถึง 1,210,828 คน จากประชากรทั้งหมด 12,698,362 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2565) จากการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุบางส่วนในกรุงเทพมหานครต้องพึ่งพาตัวเองในหลายด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางการเดินทางของผู้สูงอายุที่จำเป็นต้องใช้รถโดยสารสาธารณะในการเดินทางไปตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น การเดินทางไปยังโรงพยาบาลซึ่งเป็นสถานที่ที่ผู้สูงอายุจำนวนมากต้องเดินทางไปเป็นประจำ และกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีการให้บริการรถโดยสารสาธารณะที่มีจำนวนมาก รวมจำนวนรถทั้งสิ้น 2,774 คัน (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2560) จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมและวางแผนในเรื่องการให้บริการรถโดยสารสาธารณะและการจัดบริการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้เป็นผู้ดำเนินการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาการจราจร ทั้งยังส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะแทนการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล สร้างโอกาสในภาคเศรษฐกิจและสังคมผ่านการคมนาคมที่สะดวกและรวดเร็ว โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เริ่มดำเนินการก่อสร้างในปี พ.ศ. 2540 โดยได้รับพระราชทานชื่อเส้นทางรถไฟฟ้าสายน้ำเงิน ว่า “เฉลิมรัชมงคล” ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Chaloem Ratchamongkhon” ซึ่งมีความหมายว่า “งานเฉลิมความเป็นมงคลแห่งความเป็นพระราช” โครงการรถไฟฟ้ามหานคร

สายเฉลิมรัชมงคล ในช่วงหัวลำโพง – บางซื่อ เริ่มดำเนินการก่อสร้างในปี พ.ศ. 2540 เป็นโครงสร้างใต้ดินตลอดสาย ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ.2547 และในช่วงหัวลำโพง – บางแค และช่วงบางซื่อ – ท่าพระ เริ่มดำเนินการก่อสร้างในปี พ.ศ. 2554 ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งทั้งนี้ โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ยังเป็นโครงการหนึ่งในแผนแม่บทระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Mass Rapid Transit Master Plan in Bangkok Metropolitan Region: M-MAP) จะทำหน้าที่เป็นสายหลักในการเดินทางของประชาชนและเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าสายอื่น ๆ (โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองเฉลิมรัชมงคล, 2563)

รถไฟฟ้ามหานคร (Metropolitan Rapid Transit: MRT) เป็นระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ดำเนินการโดยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นส่วนหนึ่งของโครงข่ายระบบขนส่งมวลชนทางรางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีนโยบายมุ่งเน้นคุณภาพการบริการโดยถือว่า “การบริการอยู่เหนือสิ่งอื่นใด” นอกจากนี้ยังมีนโยบายให้รถไฟฟ้ามหานคร เป็น “ส่วนหนึ่งในชีวิตของคนกรุงเทพฯ” ภายใต้การดำเนินงานอย่างมืออาชีพ โดยการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของรถไฟฟ้ามหานคร ที่ให้บริการเดินทางแล้วยังมีการสร้างคุณค่าเพิ่มให้คนกรุงเทพฯรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิต จากนโยบายดังกล่าวรถไฟฟ้ามหานครจึงกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการ โดยมุ่งเน้นใน 5 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (Safety) โดยมุ่งเน้นในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร เป็นความสำคัญสูงสุดที่พนักงานทุกคนต้องพึงตระหนัก และต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด ความสะดวก (Convenience) รถไฟฟ้ามหานครให้ความสำคัญในการดูแลการทำงานของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ในระบบรถไฟฟ้ามหานคร เพื่อให้ทำงานได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้ได้เล็งเห็นถึงความสะดวกของผู้โดยสารในช่วงการเดินทางที่แออัด เช่น ช่วงงานเทศกาลหรือการจัดนิทรรศการรายรอบเส้นทาง โดยจัดให้มีการเพิ่มจุดจำหน่ายเหรียญโดยสารเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการบริการอย่างดีที่สุด ความรวดเร็ว (Fast) รถไฟฟ้ามหานครจะควบคุมให้ความเร็วเฉลี่ยของรถไฟฟ้าและตารางการให้บริการรถไฟฟ้ารองรับกับความต้องการของผู้โดยสารในแต่ละช่วงเวลา ความเชื่อถือได้ (Reliability) รถไฟฟ้ามหานครจะดูแลให้รถไฟฟ้าและระบบอาณัติสัญญาณอยู่ในสภาพดี และไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของรถไฟฟ้ามหานคร และการตรงต่อเวลา (Punctuality) โดยจะควบคุมให้ตารางการเดินทางรถไฟฟ้าและการเทียบจอดในสถานีทั้งหมดคลาดเคลื่อนไปจากที่เวลากำหนดน้อยที่สุด อีกทั้งมีกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพและบริการอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และไม่หยุดนิ่งเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดทั้งในด้านความสะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้มีผู้มาใช้บริการ

รถไฟฟ้ามหานครในจำนวนเพิ่มขึ้น ปัจจุบันรถไฟฟ้ามหานคร ได้ร่วมมือกับสถาบันการเงินที่จะทำให้สามารถถือบัตรหนึ่งใบที่สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้หลากหลาย พร้อมทั้งจะดำเนินการพัฒนาการให้บริการต่อไปอย่างไม่หยุดนิ่ง (บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2563)

ทั้งนี้ รถไฟฟ้ามหานคร ยังให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ โดยได้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับในด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในสถานีและภายในรถไฟฟ้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการใช้ลิฟต์แทนการใช้บันไดเลื่อน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุจากการใช้บันไดเลื่อน รวมถึงการจัดให้มีพนักงานคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่อาจเดินทางไม่สะดวก หรือผู้สูงอายุที่ต้องการให้พนักงานให้ความช่วยเหลือ โดยรถไฟฟ้ามหานคร มีการประสานงานไปยังสถานีปลายทางในการรับ-ส่งผู้สูงอายุ เพื่อให้ถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย อีกทั้งยังมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการร่วมตอบคำถามเพื่อรับรางวัลต่าง ๆ อีกมากมาย รวมถึงการจัดให้มีเหรียญโดยสาร / บัตรโดยสารสำหรับผู้สูงอายุ ในอัตราค่าโดยสารที่มีส่วนลด 50% ตลอดจนการเดินทาง และการจัดให้ผู้สูงอายุเดินทางฟรีในช่วงเทศกาลสงกรานต์ในทุกปี ซึ่งเป็นไปตามสวัสดิการที่ทางหน่วยงานภาครัฐได้มอบให้สำหรับผู้สูงอายุ แต่อย่างไรก็ตาม การเดินทางยังคงเป็นสิ่งจำเป็นสำคัญสำหรับผู้สูงอายุอย่างมาก และมีความจำเป็นต้องเดินทางด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น การไปซื้อของ การเดินทางไปทำงาน การไปพบแพทย์เมื่อคนเรามีอายุมากขึ้นและผู้สูงวัยย่อมประสบกับความยากลำบากในการขับชี่หรือไม่สามารถขับชี่ยานพาหนะด้วยตนเอง ดังนั้นผู้สูงวัยย่อมต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น และประสบปัญหาเมื่อผู้สูงอายุไม่ได้อาศัยอยู่กับบุตรหลาน หรือบุตรหลานมีความจำเป็นต้องออกไปทำงานเพื่อหาเลี้ยงครอบครัวจึงไม่มีผู้ดูแล ซึ่งการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร อาจจะยังไม่ทั่วถึงและยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุที่มีมากขึ้นเรื่อย ๆ ได้

ผู้จัดทำ ได้เล็งเห็นความสำคัญถึงความจำเป็นในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ความต้องการเพิ่มเติมและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จึงต้องการศึกษาและสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง เพื่อนำไปวิเคราะห์แนวทางการจัดบริการสำหรับสังคมของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงและจัดทำบริการให้แก่ผู้สูงอายุในการใช้งานรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ให้ทันต่อพฤติกรรมและความต้องการที่เพิ่มขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย พร้อมทั้งเป็นต้นแบบให้แก่รถไฟฟ้าสายอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
2. เพื่อสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
3. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ และผู้สูงอายุต่อแนวทางการปรับปรุงบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นศึกษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ความสะดวกในช่วงการเดินทางที่แออัด การเพิ่มจุดจำหน่ายเหรียญ/บัตรโดยสาร ความรวดเร็วเฉลี่ยของรถไฟฟ้า และตารางเวลาการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ การดูแลระบบอาณัติสัญญาณให้อยู่ในสภาพดี และการตรงต่อเวลาในการเดินรถไฟฟ้า
2. ขอบเขตด้านประชากร มุ่งเน้นศึกษากลุ่มผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาทั้งกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด

1.4 คำนิยามศัพท์หรือคำนิยามเชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในความหมาย หรือคำจำกัดความของคำบางคำที่ควรทราบในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมาย และขอบเขตของคำต่าง ๆ ไว้ดังต่อไปนี้

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีชีวิตและมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาทั้งกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หมายถึง หน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นเพื่อบริหารงานระบบขนส่งมวลชนรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร

รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล หมายถึง รถไฟฟ้าเอ็มอาร์ที สายสีน้ำเงิน ช่วงสถานีหัวลำโพง-สถานีบางซื่อ ช่วงหัวลำโพง-บางแค และช่วงบางซื่อ-ท่าพระ รวมทั้งหมด 38 สถานี ระยะทาง 48 กิโลเมตร แบ่งเป็นสถานีใต้ดิน 22 สถานี และสถานียกระดับ 16 สถานี

การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ความต้องการ/ ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะได้รับจากบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเป็นมาตรฐานตามลักษณะของบริการนั้น ๆ ในงานวิจัยนี้ วัดเป็นระดับความคาดหวัง/ความต้องการ 7 ด้าน คือ ด้านสินค้า ราคา ช่องทาง/สถานที่ การส่งเสริมการตลาดและการสื่อสารการตลาด บุคลากรผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และ

กระบวนการให้บริการ ทั้งนี้ให้ครอบคลุมถึงการบริการทั้ง 7 ด้านที่เป็นปัจจัยชี้วัดด้านการบริการของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย คือ ด้านความปลอดภัยภายในรถไฟฟ้า ด้านความปลอดภัยภายในสถานีรถไฟฟ้า ด้านคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านความคุ้มค่าของราคา ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถและด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล นอกจากนี้ยังรวมถึงด้านระบบการเชื่อมต่อไปยังระบบการขนส่งสาธารณะอื่น ๆ

พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร หมายถึง ความบ่อยครั้งในการใช้บริการและสถานที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ การใช้บริการร่วมกับการเดินทางด้วยวิธีอื่น ๆ ค่าใช้จ่ายและวิธีการจ่ายค่าโดยสาร และเหตุผลในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการ การบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

สวัสดิการผู้สูงอายุ หมายถึง บริการที่จัดโดยรัฐ ภาคเอกชนและประชาชนในรูปโครงการ กิจกรรม การคุ้มครอง ส่งเสริมสนับสนุนการเข้าถึงสิทธิและประโยชน์ของผู้สูงอายุทั่วไปกับผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะยากลำบาก ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม

การจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร หมายถึง การจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ ที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ประกอบไปด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในสถานีและรถไฟฟ้ารวมถึงด้านนโยบายที่รถไฟฟ้ามหานครจัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ในมิติการให้บริการ โดยมุ่งเน้นใน 7 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (Safety) ความสะดวก (Convenience) ความรวดเร็ว (Fast) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตรงต่อเวลา (Punctuality) การเชื่อมต่อกับสถานีอื่น (Interchange station) และความคุ้มค่า (Worthiness)

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการของผู้สูงอายุ ที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
2. ได้แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ ที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
3. ได้ข้อเสนอแนะระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการต่อรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เพื่อนำไปสู่การจัดบริการที่ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะกรณีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีความเกี่ยวข้องกับ ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 นโยบายด้านขนส่งสาธารณะ
- 2.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้ามหานคร
- 2.3 นโยบายด้านการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุ
- 2.5 แนวคิดการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับ Universal Design
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 นโยบายด้านขนส่งสาธารณะ

2.1.1 นโยบายด้านขนส่งสาธารณะ

อาจไม่มีใครสังเกตเห็นสิ่งหนึ่งที่ค่อย ๆ หายไปจากสังคมในระยะกว่าสิบปีที่ผ่านมา คือ จำนวนรถสาธารณะ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล สวนทางกับจำนวนยานยนต์ส่วนตัวที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยบางจังหวัดสัดส่วนการครอบครองยานยนต์ต่อครัวเรือนมีมากถึงร้อยละ 94 นั่นหมายถึงฐานะทางเศรษฐกิจประชาชนดีขึ้นหรือไม่

ในเวทีเสวนาเรื่อง ‘ทิศทางการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนที่ปลอดภัยเป็นธรรมระดับประเทศและภูมิภาค พบว่า รถส่วนตัวไม่ใช่ความร่ำรวย แต่เป็นภาพสะท้อนของความสิ้นหวังของประชาชนต่อระบบขนส่งสาธารณะของประเทศ ที่ประชาชนต้องดิ้นรนพยายามพาหนะของตนเองหรือไม่ก็เผชิญกับความจริงที่เจ็บปวดกับบริการรถสาธารณะที่ไม่ทั่วถึง ไม่มีมาตรฐานและคุณภาพค่าโดยสารที่แพงเกินรายได้ หรือการบริการที่ไม่มีการพัฒนา ไม่ว่าจะเวลาจะผ่านไปนานแค่ไหนก็ตาม

นักวิชาการ นักการเมือง และผู้บริหารหน่วยงานรัฐด้านระบบขนส่ง ที่เข้าร่วมในเวทีดังกล่าว ต่างมีความเห็นว่า ระบบขนส่งสาธารณะ “ต้องคุณภาพดี มีมาตรฐาน ทุกคนไม่ว่าจะอยู่ที่ใดของประเทศ ก็เข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก โดยที่รัฐบาลต้องเห็นความสำคัญพิจารณาอุดหนุนขนส่งสาธารณะเพิ่มขึ้น” ซึ่งตามข้อเสนอขององค์กรผู้บริโภค คือ ไม่ควรเกิน 10% ของรายได้ขั้นต่ำที่จะทำให้ประชาชนทุกคนขึ้นได้”

โดย ดร.สุเมธ องกิตติกุล ผู้อำนวยการวิจัยนโยบายด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) เสนอว่า ระบบขนส่งสาธารณะควรมีพื้นฐานที่เหมาะสม ได้แก่ 1) มีบริการขนส่งสาธารณะ – มีเส้นทางเดินรถที่เหมาะสม – เทียบวิ่งรถที่เหมาะสม 2) เข้าถึงได้ง่าย เข้าถึงได้ทุกที่ เข้าถึงได้ทุกคน และ 3) ราคาที่เหมาะสม ที่รัฐต้องเข้ามาอุดหนุน

อย่างไรก็ตาม ดร.สุเมธ ยังพบข้อจำกัด เช่น ในต่างจังหวัด บางพื้นที่อาจจะมีคนเดินทางไม่มากนัก และทำให้เที่ยวรถมีน้อย แต่คำถาม คือ การจัดเส้นทางที่เหมาะสมควรต้องเป็นอย่างไร และมีความคิดเห็นที่ทุกคนมีความตั้งใจที่ต้องการให้การจัดเส้นทางหรือเทียบวิ่งรถที่เหมาะสมให้สอดคล้องกับปริมาณคนโดยสาร

ในด้านการเข้าถึง ดร.สุเมธ ชี้ว่าเป็นปัญหาของภาครัฐทั้งในอดีตและปัจจุบัน “อดีต เส้นทางถนนในต่างจังหวัดจะมีศาลารอรถโดยสารประจำทาง ที่อยู่ตามจุดชุมชน หรือริมถนนใหญ่ ปัจจุบันไม่มีศาลาเหล่านี้อยู่แล้ว และทำให้รถโดยสารประจำทางต้องไปจอดริมถนนแทน ดังนั้น จึงเห็นว่าการเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะมีน้อยลงและขาดหายไปเรื่อย ๆ ซึ่งรัฐควรพิจารณาให้ประชาชนเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะได้ง่ายขึ้นกลับคืน”

ส่วนประเด็น ราคาที่เหมาะสม ดร.สุเมธยืนยันว่า รัฐต้องเข้ามาอุดหนุน ซึ่งแต่ละกิจการจะใช้วิธีอุดหนุนมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับการศึกษา ตัวอย่างเช่น รถโดยสารในต่างจังหวัดที่มีผู้โดยสารหนาแน่นก็สามารถเดินรถได้ หากเส้นทางเดินรถใดที่มีผู้โดยสารน้อยทำให้ไม่สามารถเดินรถต่อได้ รัฐควรเข้าไปอุดหนุน

“สิ่งที่น่ากังวลขณะนี้ คือ แนวโน้มการใช้รถสาธารณะ ย้อนหลัง 10 – 15 ปี มีแนวโน้มลดน้อยลงตลอดเวลา เห็นได้จากจำนวนรถโดยสารสาธารณะที่จดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก มีลดลงเรื่อย ๆ อีกทั้งเส้นทางเดินรถยังลดน้อยลงไปด้วย และประชาชนหันมาใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น” (สุเมธ องกิตติกุล, 2565)

ข้อมูลจากงานวิจัยของ TDRI พบว่า สัดส่วนคนกรุงเทพฯ ที่ไม่มีการครอบครองรถส่วนบุคคลเลยสักคันเดียว อยู่ที่ร้อยละ 30 และครัวเรือนที่มีรถส่วนบุคคลจะอยู่ที่ร้อยละ 70 ขณะที่สัดส่วนของคนขอนแก่นที่ไม่มีรถส่วนบุคคล อยู่ที่ร้อยละ 6 และอีกร้อยละ 94 มีรถส่วนบุคคลอย่างน้อยคือรถจักรยานยนต์ 1 คัน แสดงว่าในต่างจังหวัดไม่มีทางเลือกบริการขนส่งสาธารณะและจำเป็นต้องมีรถส่วนบุคคล หากไม่มีจะไม่สามารถเดินทางได้

อุปสรรคด้านความไม่สะดวกในเข้าถึงบริการ และความรวดเร็ว สารี อ่องสมหวัง เลขาธิการสภาองค์กรของผู้บริโภค (สบอ.) พบว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนลดการใช้บริการขนส่งสาธารณะซึ่งจะต้องแก้ไข

“ในแต่ละจังหวัดควรทำให้ประชาชนสามารถเดินเพียง 500 เมตรก็สามารถเข้าถึงบริการรถโดยสารสาธารณะได้ หรือแม้แต่ระยะเวลาในการรอรถโดยสารสาธารณะไม่ควรเกิน 15 นาที ในช่วง

ชั่วโมงเร่งด่วน และปกติไม่ควรเกิน 30 นาที นอกจากนี้ ควรทำให้เกิดระบบขนส่งมวลชนที่ยั่งยืน ลดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม และต้องทำให้ค่าใช้จ่ายไม่เป็นการกับผู้บริโภค” (สารี อ๋องสมหวัง, 2565)

ในหลายประเทศกำหนดค่าโดยสารอยู่ที่ไม่เกินร้อยละ 5 – 10 ของรายได้ขั้นต่ำที่ได้รับต่อวัน “ในขณะที่ประเทศไทยนั้นยังไม่สามารถทำได้ แต่ไม่ใช่ว่าจะทำไม่ได้เลย” โดยเน้นว่าหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องควรมีเป้าหมายระยะยาวในการกำหนดค่าโดยสารให้บริการขนส่งมวลชนไม่เกินร้อยละ 5 – 10 ของรายได้ขั้นต่ำ

สอบ.จะนำเสนอเชิงนโยบายต่อรัฐบาลให้จัดงบประมาณที่สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และกำหนดค่าโดยสารสูงสุดต่อวันไม่ควรเกินร้อยละ 10 ของค่าแรงขั้นต่ำ เพื่อให้ประชาชนทั่วประเทศเข้าถึงบริการขนส่งมวลชนได้

ขณะเดียวกัน ภาพสะท้อนในท้องถิ่นได้เห็นถึงความพยายามในการแก้ปัญหา เจช เสียงลือชา ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวว่า การจัดการระบบขนส่งมวลชนในแต่ละพื้นที่จึงเป็นอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของแต่ละท้องถิ่น

การทำงานของท้องถิ่นจะมีอยู่ 2 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ 1) การกำหนดนโยบาย 2) การใช้งบประมาณ ซึ่งเป็นปัญหาอย่างมากในแต่ละพื้นที่ และต้องเป็นปัญหาที่พื้นที่ต้องการ โดยผ่านการประชุมประชาคมเข้าสู่แผนพัฒนาท้องถิ่น จากนั้นจึงมาตั้งเป็นข้อบัญญัติและเทศบัญญัติของพื้นที่นั้น ๆ เช่น เทศบาลนครเชียงใหม่มีการจัดหาระบบขนส่งมวลชนขึ้นเอง เก็บค่าโดยสารตั้งแต่ 5 – 10 บาท หรือ อบจ.ภูเก็ต ให้บริการระบบขนส่งมวลชนในพื้นที่ภูเก็ตทั้งหมด เก็บค่าโดยสาร 15 บาท เป็นต้น

นอกจากนี้ เรื่องรถรับส่งนักเรียน เนื่องจากในส่วนท้องถิ่น แบ่งโรงเรียนเป็นโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และโรงเรียนสังกัดส่วนท้องถิ่น “ดังนั้น ส่วนท้องถิ่นก็จะสามารถดูแลได้เพียงโรงเรียนที่อยู่ในพื้นที่ส่วนท้องถิ่นเท่านั้น” (เจช เสียงลือชา, 2565)

หลังจากนี้จะมีการประสานงานเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นและหน่วยงานอื่น ๆ เช่น หากจะจัดประชุมประชาคมข้างต้นควรทำให้ครอบคลุมทั้งประชาชน หน่วยงานผู้มีส่วนได้เสีย และองค์กรภาคประชาชนในพื้นที่

“ส่วนในเรื่องรถรับส่งนักเรียนจะทำมาตรการกำกับให้กับท้องถิ่น เช่น เรื่องความปลอดภัยของตัวรถ และการขับขี่ของผู้ประกอบการ อีกทั้งในเรื่องของโมโนเรลจะมีการขับเคลื่อนในการเรื่องการลงทุนและทำให้เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์กับประชาชนในการใช้บริการขนส่งสาธารณะในท้องถิ่น”

ด้านนโยบายทางการเมือง ดร.สุรเชษฐ์ ประวีณวงศ์วุฒิ รองประธานคณะกรรมการการคมนาคม สภาผู้แทนราษฎร กล่าวถึงทิศทางการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะว่า “ประเทศที่พัฒนาแล้ว ไม่ใช่ประเทศที่คนจนมีรถ แต่เป็นประเทศที่คนรวยใช้ระบบขนส่งสาธารณะ นโยบายของพรรคจึงมุ่งเสนอนโยบายขนส่งสาธารณะเพื่อทุกคน ทางออกของนโยบายดังกล่าว คือ รัฐใช้งบประมาณกับขนส่งสาธารณะ โดยรัฐมองว่าทุกคนมีสิทธิ์ใช้และทุกคนได้ประโยชน์ ซึ่งหากรัฐแก้ปัญหาระบบขนส่งสาธารณะได้ ปัญหาอื่น ๆ ก็จะถูกแก้ตามมาด้วยเช่นเดียวกัน”

รัฐบาลควรอุดหนุนระบบขนส่งสาธารณะ เพราะไม่ใช่ธุรกิจที่มีกำไร และควรมองขนส่งสาธารณะอย่างเป็นระบบและเท่าเทียมกัน “ตัวอย่างเช่น รัฐสามารถอุดหนุนรถไฟฟ้าโดยใช้เงินจำนวนมากได้ ขณะที่ยังมีราคาแพง บางสายไม่มีผู้ใช้งาน ส่วนรถเมล์ รถร่วมบริการ หรือแม้แต่ขนส่งในต่างจังหวัด แทบจะไม่มีกลไกสนับสนุนเลย” (สุรเชษฐ์ ประวีณวงศ์วุฒิ, 2565)

ในมุมมองส่วนตัว ดร.สุรเชษฐ์ เห็นว่าระบบขนส่งสาธารณะควรมีคุณภาพดี ปลอดภัย ราคาถูก เป็นธรรม เข้าถึงง่าย ส่วนสิ่งที่เกิดขึ้นและทำให้เกิดปัญหาราคาตั๋วรถไฟฟ้าแพง คือ กระบวนการ 3 ป. มาจากการปั่นตัวเลข หรือการทำตัวเลขโครงการให้ดูคุ้มค่า แต่เมื่อเปิดใช้กลับไม่เป็นไปตามนั้น หรือตั้งโครงการและหาผลประโยชน์จากโครงการโดยการอนุมัติสัมปทานต่างๆ และปั่นผลประโยชน์ จึงทำให้เกิดโครงการใหญ่ ๆ ที่ไม่ได้ทำมาเพื่อประชาชนขึ้นหลายโครงการและเป็นต้นตอของค่าโดยสารแพง

ส่วนการจะทำให้เกิดตัวร่วมหรือค่าโดยสารร่วมขึ้นได้นั้น รัฐต้องกล้าชนกับปัญหาหรือนายทุน เนื่องจากรัฐถืออำนาจอยู่ รวมทั้งทำโครงสร้างของค่าโดยสารร่วมทั้งระหว่างรถไฟฟ้าและขนส่งสาธารณะอื่น ๆ ด้วย

ในขณะเดียวกัน พิชราชศุ์ ประพฤติธรรม ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการขนส่งผู้โดยสารกรมการขนส่งทางบก ฉายภาพว่า ปัจจุบันกรมการขนส่งทางบกนำการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามเป้าหมายของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs Goal) มาปรับใช้เป็นแผนปฏิบัติการในระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่ปี 2566 – 2570 เป็นลำดับแรก

บริการขนส่งสาธารณะต้องครอบคลุม ปลอดภัย และยั่งยืนขึ้นคือเป้าหมายของกรมการขนส่งทางบก โดยเน้นหลัก 3S (Safe & Security, Sustainability, Smart Transport) คือ การให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย ความยั่งยืน และพัฒนาระบบขนส่งมวลชนให้ทันสมัย และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการขนส่งมวลชนได้”โดยวางการทำงานทั้งหมด 5 ด้านหลักสำคัญ ได้แก่

1. พัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อรองรับคนทั้งมวล (Universal Design) โดยผลักดันเชิงนโยบายส่งไปที่แต่ละภูมิภาค ให้กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อรองรับกับคนทุก ๆ คน

2. ขับเคลื่อนระบบการขนส่งรถโดยสารสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับประเทศ ระดับกรุงเทพมหานคร ระดับภูมิภาค โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากประชาชน ทั้งการสะท้อนปัญหาที่เจอ คุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการ เป็นต้น

3. พัฒนามาตรฐานการประกอบการขนส่งผู้โดยสารสาธารณะ ปัจจุบันมีการกำหนดข้อกำหนดอุปกรณ์ส่วนควบ การกำหนดจุดตรวจความพร้อม (Checking Point) เพื่อความปลอดภัย ขณะขับขี่

4. การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ โดยขณะนี้มีการปรับปรุงโครงการ Qbus-Qmark หรือมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งของผู้ประกอบการ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งมีการพัฒนาคุณภาพและส่งเสริมผู้ประกอบการ

5. พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการขนส่งมวลชน โดยพัฒนาระบบฐานข้อมูล อาทิ ข้อมูลการขนส่งผู้โดยสารสาธารณะ หรือข้อมูลเส้นทางการเดินรถโดยสาร และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ (พัชรพงศ์ ประพุดดิธรรม, 2565)

ด้าน ดร.ทยากร จันทรางศุ วิศวกรโยธา ชำนาญการพิเศษ รักษาการแทนผู้อำนวยการกองมาตรฐานความปลอดภัยและบำรุงทาง กรมการขนส่งทางราง กล่าวว่า ภารกิจหลักของกรม คือ ประชาชนต้องสะดวก ปลอดภัย ได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา มีราคาสมเหตุสมผล และขนส่งมวลชนเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ มีการวางเป้าหมายว่า ภายในปี 2572 จะมีเส้นทางรางจำนวน 14 สายทาง รวมเป็นระยะทาง 553.41 กิโลเมตร ซึ่งจะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั่วไทยได้ ขณะนี้มีการพัฒนาโครงการศึกษาพัฒนาระบบด้านความปลอดภัย 8 มาตรฐาน และยังรวบรวมข้อมูลปัญหาเพื่อเร่งแก้ไข ส่วนที่กำลังจะเกิดขึ้นเร็ว ๆ นี้ คือ ‘ตัวร่วม EMV’ ที่มีนโยบายยกเว้นค่าแรกเข้าสำหรับผู้ใช้รถไฟฟาระหว่างสายสีม่วง – สายสีแดง ซึ่งหากเกิดขึ้นก็จะช่วยลดค่าใช้จ่ายของประชาชนได้อย่างแน่นอน

ดร.ทยากร กล่าวถึง พ.ร.บ.การขนส่งทางราง ที่กำลังจะผลักดันให้เกิดขึ้นว่า กฎหมายดังกล่าวมีการกำหนดในมาตรา 9 ที่ระบุให้คณะกรรมการนโยบายขนส่งทางรางสามารถกำหนดอัตราค่าโดยสารให้ถูกลงได้ ส่วนการกำหนดอัตราขั้นสูงของค่าโดยสารจะกำหนดหลักเกณฑ์โดยคำนึงถึงภาวะเงินเฟ้อ สิทธิผู้โดยสารบางกลุ่ม อาทิ เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียม และเพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการขนส่งมวลชนได้

ส่วน ลักษณะดี ธนามี ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กล่าวว่า ขณะนี้หน่วยงานพยายามผลักดัน 3 กรอบหลักการทำงานเพื่อทำให้ระบบขนส่งมวลชนเชื่อมต่อกัน เชื่อมโยงโดยไม่ติดขัด เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความปลอดภัยในการเดินทาง

รวมถึงทำให้ทุกคนเข้าถึงการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะได้อย่างเท่าเทียม ผ่านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาช่วยทำงาน ซึ่งจะทำให้การขนส่งและจรรยาบรรณมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงยังจะนำไปสู่เป้าหมายการพัฒนาาระบบขนส่งมวลชนให้ทันสมัย (Smart Transport)

ลักษณะดี กล่าวอีกว่า ปัจจุบันสำนักงานนโยบายฯ กำลังดำเนินงานทั้งการขนส่งในเมือง (Urban Transport) โดยผลักดันให้ประชาชนหันมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะมากขึ้น เพื่อแก้ปัญหาการจราจร และลดมลพิษ

รวมถึงเพิ่มการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการดำเนินการขนส่งระหว่างเมือง (Intercity Transport) ที่จะมีการผลักดันให้ประชาชนเปลี่ยนมาใช้บริการขนส่งทางราง ทางน้ำ เพื่อลดต้นทุนการขนส่ง และเพิ่มความตรงต่อเวลามากยิ่งขึ้น

โดยสรุป เลขาธิการสอบ เห็นว่า ทิศทางการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนต้องยืนอยู่บนสิทธิผู้บริโภคด้วย ไม่ว่าจะเป็นสิทธิที่จะเลือกบริการ หรือสิทธิที่จะได้รับชดเชยเยียวยา เมื่อได้รับความเสียหาย ไม่ใช่ทำให้เกิดอุบัติเหตุแล้วก็ยังไม่ได้รับการชดเชยเยียวยา อีกทั้งยังต้องทำให้ค่าใช้จ่ายไม่เป็นการกระทบกับผู้บริโภค

2.1.2 การให้บริการขนส่งสาธารณะเพื่อนำไปสู่แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

1. รูปแบบการเดินทางในปัจจุบัน

การเดินทางของแต่ละบุคคลในปัจจุบันนี้มีความแตกต่างกันตามวิถีชีวิต โดยการขนส่งหรือระบบคมนาคมส่วนใหญ่ใช้ทางบกเป็นหลัก เช่น การเดินทางโดยใช้ถนน เพราะสามารถเข้าถึงในหลาย ๆ พื้นที่ได้ง่าย อีกทั้งยังมีการบริการขนส่งโดยระบบขนส่งสาธารณะ กรุงเทพมหานคร มีระบบขนส่งที่ได้มาตรฐานและทันสมัยการเดินทางสัญจรไปในที่ต่าง ๆ จึงเป็นอย่างไรง่ายตายและสะดวก โดยรูปแบบการเดินทางทางบกมีอยู่หลากหลาย เช่น รถเมล์ รถจักรยานยนต์รับจ้าง รถไฟ เป็นต้น แต่สำหรับการเดินทางที่ผู้คนในนิยมกันอย่างมากก็คือ รถแท็กซี่มอเตอร์ ซึ่งมีให้บริการครอบคลุมทั่วกรุงเทพมหานคร มีอัตราค่าบริการที่ยุติธรรมและยังใช้บริการได้ทั้งชาวไทยและต่างชาติ นอกจากนี้ในการเรียกใช้บริการแท็กซี่มอเตอร์ในปัจจุบันยังสามารถใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสำหรับเรียกแท็กซี่เพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น และอีกหนึ่งวิธีการเดินทางที่คนกรุงเทพมหานครนิยมก็คือ รถไฟฟ้า เป็นการเดินทางที่หนึ่ความวุ่นวายบนท้องถนน โดยมีสถานีต่าง ๆ ที่อยู่ในทุกย่าน อีกทั้งยังอยู่ใกล้แหล่งห้างสรรพสินค้า แหล่งที่ทำงานของใครหลาย ๆ คน ทำให้รถไฟฟ้าในตอนนี้เร่งขยายสถานีใหม่เพื่อรองรับผู้คนให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การเดินทางของแต่ละบุคคลในปัจจุบันนี้มีความแตกต่างกันตามวิถีชีวิต โดยการขนส่งหรือระบบคมนาคมส่วนใหญ่ใช้ทางบกเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินทางโดยใช้รถแท็กซี่มอเตอร์ และรถไฟฟ้า เนื่องจากใช้บริการง่ายตาย สะดวกสบาย ครอบคลุมในทุกพื้นที่ ทั้งยังมีอัตราค่าโดยสารที่ยุติธรรมต่อผู้ใช้บริการ อีกทั้งผู้สูงอายุนิยมใช้บริการรถไฟฟ้า เนื่องจาก

มีคุณภาพการให้บริการ และมีสถานีต่าง ๆ ที่อยู่ในทุกย่าน ทั้งยังมีการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างยิ่ง

2. พฤติกรรมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกรูปแบบการเดินทาง

เป็นการศึกษาการเดินทางหรือเคลื่อนย้ายของประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลโดยส่วนใหญ่จะเริ่มจากจุดเริ่มต้น (Origin) ไปสู่จุดหมายปลายทาง (Destination) เช่น จากบ้านไปสู่ที่ทำงาน หรือจากที่ทำงานไปสู่พื้นที่สาธารณะอื่น ๆ เกี่ยวข้องกับ ความถี่ในการเดินทาง ทิศทางในการเดินทาง การเลือกเส้นทางในการเดินทาง ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ระยะทางในการเดินทาง รูปแบบที่ใช้ในการเดินทาง พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง รวมถึงจำนวนผู้เดินทาง เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมในการเลือกรูปแบบการเดินทางของผู้สูงอายุที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลโดยส่วนใหญ่มาจากที่พักอาศัยอยู่ใกล้รถไฟฟ้าทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ เพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย

3. สภาพเศรษฐกิจและลักษณะครอบครัว

แต่ละครอบครัวมีฐานะรายได้และอาชีพการงานที่ต่างกัน รวมไปถึงที่ตั้งของบ้านและที่ทำงาน โดยจากการศึกษาพบว่า รายได้ของครอบครัวของผู้สูงอายุมีผลกระทบต่อทางเลือกเดินทางของผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุที่มีรายได้สูงจะเลือกวิธีการเดินทางที่เน้นความปลอดภัยเป็นหลัก ถึงแม้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูงก็ตาม ส่วนผู้สูงอายุที่มีรายได้ที่อยู่ในช่วงปานกลางถึงน้อย จะเลือกวิธีการเดินทางที่เน้นความรวดเร็วเป็นหลัก โดยรายได้ของแต่ละครัวเรือนยังส่งผลถึงความถี่ในการเดินทางของผู้สูงอายุด้วย สำหรับผู้สูงอายุมีบทบาทในการช่วยเหลือกิจกรรมของครอบครัวต้องลดลงไป ทำให้สังคมละเลยคุณค่าผู้สูงอายุ เป็นผลให้ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพังมากขึ้น ครอบครัวไม่สามารถเลี้ยงลูกได้ หรือไม่เลี้ยงดู ทำให้ผู้สูงอายุอยู่ในสภาวะลำบาก โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ยากจนเจ็บป่วย ผู้สูงอายุในชนบทเป็นจำนวนมากถูกทอดทิ้งให้รับภาระเลี้ยงดูหลาน หรือได้รับเงินไม่เพียงพอที่จะใช้ในการดำรงชีวิตและเลี้ยงดูหลาน ทำให้ผู้สูงอายุขาดความมั่นคงในชีวิต (อมรา สุนทรธาดา และ สุพัตรา เลิศชัยเพชร, 2552)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า รายได้ของครอบครัวของผู้สูงอายุมีผลกระทบต่อทางเลือกเดินทางของผู้สูงอายุ ดังนั้นการจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อใช้ให้ผู้สูงอายุทุกคนไม่ว่าจะมีรายได้สูง ปานกลาง และผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย สามารถมาใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นไปตามนโยบายภาครัฐ และรถไฟฟ้ามหานคร จำเป็นต้องเพิ่มในส่วนของการจัดบริการอื่น ๆ เพิ่มเข้ามา เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการและเพื่อให้ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

4. ประสิทธิภาพการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ (Efficiency of Public Transports)

เช่น การเชื่อมต่อบริการ ความสามารถในการรองรับการจราจรของถนน ความหลากหลายของระบบบริการ เป็นต้น กรณีศึกษาของ Khristy และ Lall ในปี 1983 (Khristy และ Lall, 1983) พบว่า อัตราค่าโดยสาร ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความคล่องตัวในการเดินทาง ความตรงต่อเวลา สภาพของยานพาหนะ การเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้รวมถึงการเชื่อมต่อของระบบขนส่งสาธารณะระหว่างพื้นที่ เป็นปัจจัยที่สะท้อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของประชาชนเมือง

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการให้บริการรถไฟฟ้ามหานครอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีหลายปัจจัยด้วยกัน ซึ่งได้แก่อัตราโดยสารที่ยุติธรรมต่อผู้สูงอายุ การใช้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ ทั้งยังต้องมีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นใน 5 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (Safety) สะดวก (Convenience) ความรวดเร็ว (Fast) ความเชื่อถือได้ (Reliability) และการตรงต่อเวลา (Punctuality) ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้สูงอายุ

5. แผนที่เส้นการเดินทางของผู้บริโภค (Customer Journey Map)

แผนที่เส้นการเดินทางของผู้บริโภค (Customer Journey Map) ทำให้ทราบถึงเส้นทางการเดินทางของผู้บริโภค ธุรกิจจะต้องวิเคราะห์แผนที่เส้นการเดินทางของผู้บริโภค (Customer Journey Map) เพื่อให้เข้าใจว่าแผนที่เส้นการเดินทางของผู้บริโภคมีขั้นตอนที่จะเข้าถึงเครื่องมือทางการตลาดและเข้าถึงสื่อที่ธุรกิจใช้อย่างไร ซึ่งแผนที่เส้นการเดินทางของผู้บริโภคในอดีตนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมาก โดยในเบื้องต้นนักการตลาดต้องทำการวิเคราะห์ให้ผู้บริโภคในเรื่องดังต่อไปนี้ก่อนจะทำการเขียนแผนที่เส้นการเดินทางของผู้บริโภค (Micheaux and Bosio, 2019 อ้างถึงใน กชวรรณ เวชพิทักษ์, 2562)

1. การวิเคราะห์ความคิดของลูกค้า คือ การวิเคราะห์ว่าผู้บริโภคมีทัศนคติอย่างไรกับสินค้าประเภทนั้น มีความคาดหวังในตัวสินค้าและกระบวนการซื้ออย่างไร เช่น หากเป็นวัยรุ่นอาจมีความคาดหวังเรื่องของกระบวนการสั่งซื้อที่ต้องง่ายและสะดวกหากต้องซื้อทางสมาร์ทโฟน หรือมีทัศนคติเกี่ยวกับอาหารคลีนว่าดีต่อสุขภาพ ซึ่งหากผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีอยู่แล้วเส้นทางการเดินทางของผู้บริโภคก็จะแตกต่างจากผู้ที่มีทัศนคติเชิงลบ ดังนั้นจึงต้องวิเคราะห์ในเรื่องนี้ด้วย

2. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ทั้งความต้องการที่ผู้บริโภคมีความต้องการนั้นด้วยตนเองคือ มีความจำเป็นที่จะต้องซื้อสินค้านั้นหรือมีความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ส่วนความต้องการอีกรูปแบบหนึ่งคือ ความต้องการที่ซ่อนอยู่แต่ผู้บริโภคอาจไม่ทราบว่ามีความต้องการนั้นอยู่ แต่หากมีตราสินค้าใดทำสินค้านั้นออกมา จำหน่ายผู้บริโภคถึงจะทราบว่าแท้จริงแล้วตนมีความต้องการสินค้านั้น

3. การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า คือการวิเคราะห์ทั้งพฤติกรรมการซื้อ ตั้งแต่ก่อนระหว่างและ หลังการซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อให้ได้เห็นถึงเส้นทางการเดินทางของผู้บริโภคอย่างชัดเจน และต้อง

วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สินค้าหรือบริการเพราะจะส่งผลต่อปริมาณและความถี่ในการซื้อด้วย เมื่อวิเคราะห์ความคิดความต้องการ และพฤติกรรมของลูกค้าประกอบกับการเก็บข้อมูลเส้นทางของลูกค้า จึงสามารถจัดทำแผนที่เส้นการเดินทางของผู้บริโภคเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดต่อไป

กชวรรณ เวชชพิทักษ์ (2562) ได้กล่าวสรุปถึงการศึกษาเส้นทางผู้บริโภค (Customer Journey) ว่า เส้นทางผู้บริโภค (Customer Journey) คือความสัมพันธ์และลำดับขั้นตอนการเดินทางของผู้บริโภคที่เป็นไปทีละขั้นตอนตั้งแต่ก่อนซื้อสินค้าหรือบริการ โดยเริ่มตั้งแต่ผู้บริโภครู้จักสินค้าหรือบริการ มีการเลือกสินค้าหรือบริการและดำเนินไปจนถึงหลังการซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งเมื่อองค์กรรู้เส้นทางของผู้บริโภค จึงสามารถนำมาศึกษาความต้องการของผู้บริโภคได้ เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์ขององค์กรได้ตรงตามความต้องการและดึงดูดผู้บริโภคจนสามารถมีส่วนแบ่งทางการตลาดได้ ทั้งนี้เส้นทางการเดินทางผ่านสื่อแบบดั้งเดิมเป็นเส้นทางเดียว (Single Journey) มีเพียง 4 ขั้นตอน คือ การรับรู้ (Awareness) การประเมินทางเลือก (Consideration) การซื้อ (Purchase) และการซื้อซ้ำ (Repurchase) ซึ่งจะแตกต่างจากปัจจุบันที่เป็นยุคดิจิทัล พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปหันมาซื้อสินค้าออนไลน์กันมากขึ้น เส้นทางผู้บริโภคจึงเปลี่ยนไปจาก 4 ขั้นตอน เพิ่มขึ้นเป็น 6 ขั้นตอนคือ การรับรู้ (Awareness) การประเมินทางเลือก (Consideration) ความชื่นชอบ (Preference) การซื้อ (Purchase) ความจงรักภักดี (Loyalty) และการบอกต่อ (Advocacy) นอกจากนี้ก่อนจะเขียนเส้นทางผู้บริโภคที่ได้นั้น ต้องมีการวิเคราะห์ผู้บริโภคตั้งข้อมูลต่อไปนี้

1) วิเคราะห์ความคิดลูกค้า คือ การวิเคราะห์ว่าหากบริษัทจะผลิตสินค้าหรือบริการออกมานั้นลูกค้ามีความรู้สึกหรือมีความคิดเห็นอย่างไรกับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ที่จะผลิตออกมา โดยวิเคราะห์รวมถึงวิธีการสั่งซื้อในช่องทางที่ง่ายและสะดวกรวดเร็วต่อผู้ซื้อ

2) วิเคราะห์ความต้องการ คือ การวิเคราะห์ความต้องการทั้งที่ผู้บริโภคมีความต้องการหรือมีความจำเป็นด้วยตัวเอง หรือมีความต้องการตามกระแสนิยมของสังคม ณ ตอนนั้น และต้องวิเคราะห์รวมถึงความต้องการหลบซ่อนที่ผู้บริโภคไม่รู้ตัวว่าตัวเองต้องการสินค้านั้น ๆ อยู่ จนกระทั่งไปเห็นสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ที่มีการผลิตออกมาจึงรู้ความต้องการของตน

3) วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า คือ การวิเคราะห์ตั้งแต่ก่อนซื้อ ระหว่างการซื้อและหลังการซื้อสินค้า ซึ่งต้องวิเคราะห์รวมถึงพฤติกรรมการใช้สินค้าหรือบริการโดยวิเคราะห์ว่า ผู้บริโภคใช้สินค้าปริมาณมากหรือน้อย หรือการใช้บริการมีความถี่มากหรือน้อยอย่างไร

ในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคดิจิทัล เส้นทางผู้บริโภค (Customer Journey) เปลี่ยนแปลงไปทางออนไลน์มากขึ้น ผู้บริโภคสามารถรู้จักสินค้า หาข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าและตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้นนักการตลาดก็ต้องปรับกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อมัดใจลูกค้า Kotler กล่าวในหนังสือ Marketing 4.0

ว่าขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อในปัจจุบันถูกแทนที่ด้วยโมเดล 5A ผู้บริโภคจะผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิด 5A เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่อาศัย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ (Kotler et al., 2017 อ้างถึงในกชวรรณ เวชพิทักษ์, 2562)

A1 ด้านการรู้จัก (Aware) ผู้บริโภครู้จักแบรนด์จากประสบการณ์จากการสื่อสารการตลาด หรือจากการแนะนำจากบุคคลอื่น ถ้าผู้บริโภคมีประสบการณ์เดิมกับแบรนด์จะมีแนวโน้มในการจดจำแบรนด์นั้นได้การทำโฆษณาและการตลาดแบบปากต่อปากยังคงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้เกิดการรับรู้เมื่อรู้จักแบรนด์แล้ว ผู้บริโภคจะประมวลข้อมูลที่ได้รับบันทึกเป็นความทรงจำ จากนั้นผู้บริโภคจะสนใจแบรนด์เพียงไม่กี่แบรนด์เพื่อเข้าสู่กระบวนการในช่วงต่อไป

A2 ด้านการชื่นชอบ (Appeal) แบรนด์ที่น่าจดจำ มีความน่าสนใจและน่าประทับใจ จะมีโอกาสเข้ามาสู่ผู้บริโภค ผู้บริโภคบางกลุ่มอาจตอบรับความดึงดูดของแบรนด์ได้มากกว่าหรือเร็วกว่า ผู้บริโภคกลุ่มอื่นในช่วงนี้ผู้บริโภคที่มีความต้องการอยากรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแบรนด์ให้มากยิ่งขึ้นจะกระตือรือร้นในการหาข้อมูลจากคนรอบข้าง จากสื่อต่าง ๆ และจากแบรนด์โดยตรงเพื่อเข้าสู่กระบวนการในช่วงต่อไป

A3 ด้านการสอบถามและตอบ (Ask) ผู้บริโภคที่มีความอยากรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแบรนด์จะสอบถามและขอคำแนะนำจากเพื่อน จากคนรอบข้าง หรือค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมในสื่อต่าง ๆ อาจมีการพูดคุยสื่อสารกับทาง Call Center หรือสอบถามข้อมูลจากพนักงานขายเพื่อเปรียบเทียบราคา หรือ ทดลองผลิตภัณฑ์ตามร้านค้า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ประมวลมาจากการข่าวสารที่รับมาจากแหล่งต่าง ๆ ดังนั้น แบรนด์จำเป็นต้องกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความอยากรู้อยากเห็น (Customer Curiosity) อย่างพอเหมาะให้เกิดความดึงดูดใจของแบรนด์มากยิ่งขึ้นเพื่อเข้าสู่กระบวนการในช่วงต่อไป

A4 ด้านการตัดสินใจ (Act) ถ้าผู้บริโภคได้เชื่อในข้อมูลที่ได้รับมาแล้วนั้น ต่อไปก็จะเข้าสู่กระบวนการการตัดสินใจซื้อ หลังจากตัดสินใจซื้อแล้วผู้บริโภคจะมีปฏิสัมพันธ์กับแบรนด์ในเชิงที่ลึกมากยิ่งขึ้นแบรนด์จำเป็นต้องมัดใจผู้บริโภคให้ได้ด้วยการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริโภค ถ้ามีปัญหาหรือข้อร้องเรียนจำเป็นต้องเอาใจใส่และเร่งแก้ไขปัญหาให้โดยเร็ว ซึ่งในเวลาต่อมาอาจจะนำไปสู่ความจงรักภักดีที่มีต่อแบรนด์มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นจากการคงอยู่ในฐานะการเป็นผู้บริโภคของแบรนด์นั้น จากนั้นจะนำไปสู่กระบวนการการซื้อซ้ำอีกครั้ง และส่งผลให้นำไปสู่การสนับสนุนให้บุคคลอื่นหันมาสนใจแบรนด์ด้วย และเข้าสู่กระบวนการในช่วงต่อไป

A5 ด้านการสนับสนุน (Advocate) ผู้บริโภคจะยินดีที่จะแนะนำแบรนด์ที่ตนชื่นชอบให้แก่ผู้อื่นโดยมีความเต็มใจแนะนำเองโดยไม่ต้องร้องขอ โดยจะเล่าเรื่องราวดี ๆ รวมไปถึงแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ได้รับฟัง ผู้บริโภคจะกลายเป็นผู้เผยแพร่แบรนด์ (Brand Evangelist) ในที่สุด อย่างไรก็ตามผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่สนับสนุนต่อแบรนด์มักจะไม่แสดงออกมากนัก ยกเว้นแต่

จะถูกกระตุ้นด้วยคำถามหรือการมีข่าวสารเชิงลบเกิดขึ้นกับแบรนด์พวกเขาจะลุกขึ้นมาแนะนำและปกป้องแบรนด์ที่ตนรักเนื่องจากการแนะนำแบรนด์เป็นความเสี่ยงอย่างหนึ่ง ผู้สนับสนุนแบรนด์จะมีแนวโน้มสูงที่จะซื้อแบรนด์เหล่านั้นมากขึ้นในอนาคต

จากการศึกษาทบทวนกลยุทธ์การตลาด 5A ของ Philip Kotler สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ (กชวรรณ เวชพิทักษ์, 2562)

ด้านการรู้จัก (Aware) คือการทำให้สินค้าหรือบริการของบริษัทหรือองค์กร เป็นที่จดจำของผู้บริโภคทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อาจใช้วิธีการต่าง ๆ ทำให้สินค้าหรือบริการเป็นที่รู้จัก เช่น การทำการโฆษณาผ่านสื่อดั้งเดิมและสื่อโซเชียลมีเดีย เป็นต้น

ด้านการขึ้นชอ (Appeal) ผู้ประกอบการจะต้องทำให้ผู้บริโภครู้สึกดีกับแบรนด์ ทำให้ผู้บริโภครู้สึกชื่นชอบในแบรนด์โดยมีวิธีการนำเสนอให้ดึงดูดผู้บริโภค

ด้านการถามและตอบ (Ask) ช่วงนี้เป็นช่วงนี้ผู้บริโภคมีความสนใจอยากรู้จักสินค้าหรือบริการเพิ่มมากขึ้น ผู้บริโภคจะมีการสอบถามเข้ามา ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องเตรียมตอบคำถามผู้บริโภค หรือจัดทำคลิปเพื่อตอบคำถามคลายสงสัยให้กับผู้บริโภค แต่ในบางครั้งผู้บริโภคก็อาจจะสอบถามจากผู้อื่นที่เคยใช้สินค้าหรือบริการก็เป็นได้

ด้านการตัดสินใจ (Act) เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลมากเพียงพอและสินค้านั้น ๆ ตอบโจทย์ผู้บริโภคลูกค้าก็จะตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ การที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการนั้น ผู้ประกอบการต้องทำให้ผู้บริโภคมั่นใจในสินค้าหรือบริการของตนนั้นดีจริงและตอบโจทย์ นอกจากนี้ยังต้องมีการบริการที่ดีทั้งก่อนและหลังการขาย มีการรับประกันความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหลังการขายหรือการรับบริการเพื่อทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้ง่าย

ด้านการสนับสนุน (Advocate) คือด้านที่ผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการแล้วเกิดความชอบ จะเกิดการบอกต่อและแนะนำให้กับบุคคลอื่น อีกทั้งในปัจจุบันจะเห็นว่าการสนับสนุนแบรนด์ในโลกออนไลน์ที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบอกต่อข้อดีของแบรนด์และพร้อมปกป้องแบรนด์ ดังนั้นด้านการสนับสนุนจึงมีความสำคัญที่ทำให้แบรนด์เติบโตไปได้ดีและรวดเร็ว

2.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้ามหานคร

รถไฟฟ้ามหานคร (Metropolitan Rapid Transit : MRT) เป็นระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ดำเนินการโดยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นส่วนหนึ่งของโครงข่ายระบบขนส่งมวลชนทางรางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นอกเหนือไปจากระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนอื่น ได้แก่ ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ของกรุงเทพมหานคร (กทม.) และโครงการระบบรถไฟฟ้าชานเมือง (สายสีแดง) ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟท.)

รถไฟฟ้ามหานครที่เปิดให้บริการแล้วในปัจจุบันได้แก่ สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) และสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง)

รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เป็นโครงการรถไฟฟ้าวงแหวนที่มีเส้นทางทั้งบนดิน และใต้ดิน ระยะทางรวมทั้งโครงการอยู่ที่ 55 กิโลเมตร มีจุดเริ่มต้นของโครงการที่สถานีพุทธมณฑลสาย 4 ซึ่งเป็นสถานียกระดับในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร จากนั้นเข้าสู่เขตกรุงเทพมหานคร ฝั่งธนบุรี และมาเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสีลม ที่สถานีบางหว้า ก่อนจะมาเจอกับสถานีท่าพระ ซึ่งเป็นสถานีใหญ่รวมเส้นทางของสายเฉลิมรัชมงคลเข้าด้วยกัน หลังจากผ่านสถานีท่าพระ เส้นทางจะเปลี่ยนเป็นเส้นทางใต้ดินที่สถานีอิสรภาพ ก่อนจะวิ่งลอดใต้แม่น้ำเจ้าพระยาที่ความลึกกว่า 25 เมตร เพื่อเข้าสู่ฝั่งพระนคร รวมเส้นทางกับรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรมส่วนต่อขยายเตาปูน-ราชบุรีบูรณะ ที่สถานีสามยอด และเข้าสู่สถานีหัวลำโพงซึ่งเป็นสถานีเชื่อมต่อกับโครงการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงอ่อนด้วย เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอส อีกครั้งที่สถานีสีลม และสถานีสุขุมวิท ก่อนจะเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงอ่อนอีกครั้งที่สถานีเพชรบุรี รวมเส้นทางกับรถไฟฟ้ามหานคร สายสีส้ม ที่สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ที่สถานีลาดพร้าว และเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท อีกครั้งที่สถานีพหลโยธิน และสถานีสวนจตุจักร ก่อนเข้าสู่สถานีกลางบางซื่อเพื่อเชื่อมต่อกับโครงการรถไฟฟ้าชานเมือง หลังออกจากสถานีบางซื่อ เส้นทางจะเปลี่ยนเป็นรถไฟฟ้ายกระดับอีกครั้ง และรวมเส้นทางกับรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรมส่วนเหนือที่สถานีเตาปูน ข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาไปฝั่งธนบุรีอีกครั้งที่สถานีบางโพ เลี้ยวเข้าถนนเจริญสุขุมวิทไปทางทิศใต้ จากนั้นยกระดับข้ามทางคู่ขนานลอยฟ้าบรมราชชนนี ที่ความสูง 24 เมตร เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงอ่อน และรวมเส้นทางกับสายสีส้มอีกครั้งที่สถานีบางขุนนนท์ ก่อนจะสิ้นสุดเส้นทางของทั้งโครงการที่สถานีท่าพระ จากนั้นรถไฟฟ้าจะตีรถกลับและวิ่งเส้นทางเดิม

จุดประสงค์ของโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ตามแผนแม่บทคือเป็นเส้นทางสำหรับใช้เดินทางระยะสั้น เพื่อเชื่อมต่อกับโครงการรถไฟฟ้าอีกระบบหนึ่ง ซึ่งสายเฉลิมรัชมงคลเมื่อเปิดให้บริการทั้งโครงการ จะมีสถานีเชื่อมต่อกับโครงการรถไฟฟ้าสายอื่น ๆ ทั้งหมด 15 สถานี ซึ่งถือว่ามากที่สุดใแผนแม่บท โดยปัจจุบันสายเฉลิมรัชมงคล เปิดให้บริการในเส้นทางท่าพระ-บางซื่อ-หลักสอง โดยเป็นเส้นทางยกระดับจากสถานีท่าพระไปจนถึงสถานีเตาปูน จากนั้นเปลี่ยนเป็นเส้นทางใต้ดินในช่วงบางซื่อ-อิสรภาพ และเปลี่ยนเป็นเส้นทางกลับเป็นยกระดับอีกครั้งที่สถานีท่าพระไปจนถึงสถานีหลักสอง ให้บริการโดย บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยในอนาคตโครงการยังมีแผนขยายเส้นทางไปยังสถานีพุทธมณฑลสาย 4 ด้วย

2.3 นโยบายด้านการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

2.3.1 กลยุทธ์ด้านบริการและผลิตภัณฑ์

1. การให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร

รถไฟฟ้ามหานครสร้างสรรค์และพัฒนารูปแบบการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารในการให้บริการเดินรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล(สายสีน้ำเงิน) มีเส้นทางการให้บริการเดินรถผ่านพื้นที่เศรษฐกิจที่สำคัญ (Central Business District-CBD) พื้นที่ที่อยู่อาศัย (Residential Area) และมีจุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ ที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร อาทิ

- จุดเชื่อมต่อรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) ที่สถานีเตาปูน
 - จุดเชื่อมต่อรถไฟฟ้า BTS (สายสีเขียว) ที่สถานีสวนจตุจักร สถานีพหลโยธิน สถานีสุขุมวิท สถานีสีลม และสถานีบางหว้า
 - จุดเชื่อมต่อรถไฟฟ้า ARL (Airport Rail Link) (สายสีแดง) ที่สถานีเพชรบุรี ซึ่งเป็นการเดินทางเชื่อมต่อกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 - จุดเชื่อมต่อกับสถานีรถไฟไทย ที่สถานีหัวลำโพง สถานีเพชรบุรีสถานีบางซื่อ และสถานีบางขุนนนท์
 - จุดเชื่อมต่อกับท่าเรือ ที่สถานีบางโพ สถานีเพชรบุรีสถานีบางหว้า และสถานีสนามไชย
- สำหรับการเชื่อมต่อทางเดินระหว่างสถานีกับอาคาร ปัจจุบันมี 7 จุด ได้แก่
- สถานีสามย่าน เชื่อมต่อกับอาคารจัตุรัสจามจุรีและสามย่านมิตรทาวน์ (อาคารพักอาศัย อาคารสำนักงาน และศูนย์รวมความบันเทิงและการศึกษา)
 - สถานีพหลโยธิน เชื่อมต่อกับศูนย์การค้ายูเนี่ยนมอลล์
 - สถานีสุขุมวิท เชื่อมต่อกับอาคาร Terminal 21 (ศูนย์การค้า โรงแรม อาคารสำนักงาน และที่พักอาศัย) และอาคาร Interchange 21 (อาคารสำนักงาน)
 - สถานีพระราม 9 เชื่อมต่อกับศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า แกรนด์ พระราม 9 และอาคาร G Tower (อาคารสำนักงาน)
 - สถานีภาชีเจริญ เชื่อมต่อกับศูนย์สรรพสินค้าซีคอนบางแค
 - สถานีหลักสอง เชื่อมต่อกับศูนย์การค้าเดอะมอลล์บางแค
 - สถานีเพชรบุรีเชื่อมต่อกับสิงห์คอมเพล็กซ์

พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงาน รองมาเป็นการเดินทางเพื่อการศึกษา ในขณะที่การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ยังสามารถรองรับการให้บริการที่เพิ่มขึ้นได้บริษัทจึงกำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวโดยได้ลงนามความร่วมมือ

ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) พร้อมด้วยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ในโครงการ “Happy Journey with MRT” เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการท่องเที่ยวด้วยรถไฟฟ้ามหานครอย่างแพร่หลาย

และเนื่องจากสถานการณ์เชื้อ COVID-19 บริษัทจึงเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร ในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ภายใต้โครงการ “Healthy Journey with BEM” อาทิ การเพิ่มมาตรการ ด้านการทำความสะอาด การพ่นยาฆ่าเชื้อ รมรงค์การสวมหน้ากากผ้า เว้นระยะห่าง การให้ความช่วยเหลือแก่ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งภาคผู้ประกอบการ และประชาชน โดยการจัดพื้นที่ขายหน้ากากผ้าแบบไม่คิดค่าใช้จ่าย รวมถึงการจ้างพนักงาน Part time และการแจกหน้ากากผ้าจำนวนหนึ่งล้านชิ้นให้กับผู้โดยสาร นอกจากนี้ บริษัทยังมีกลยุทธ์ในการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการที่เดินทางด้วยบัตรโดยสาร เพื่อความสะดวก ในการเดินทาง ลดระยะเวลาการใช้บริการ ภายในสถานีและยังเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับบริษัท ด้วยการเพิ่มสิทธิประโยชน์ในบัตรโดยสาร ทำความร่วมมือนี้ออกกับพันธมิตรในการให้ส่วนลดในการออกบัตรหรือเติมเงินบนบัตรโดยสาร หรือการให้สิทธิประโยชน์พิเศษสำหรับผู้ถือบัตรโดยสาร

2. มุ่งเน้นคุณภาพการบริการ

บริษัทมีนโยบายมุ่งเน้นคุณภาพการบริการโดยถือว่า “การบริการอยู่เหนือสิ่งอื่นใด” นอกจากนั้น บริษัทยังมีนโยบายให้รถไฟฟ้ามหานคร เป็น “ส่วนหนึ่งในชีวิตของคนกรุงเทพฯ” ภายใต้การดำเนินงานอย่างมืออาชีพ โดยการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของรถไฟฟ้ามหานคร ที่ให้บริการการเดินทางแล้ว ยังมีการสร้างคุณค่าเพิ่มให้คนกรุงเทพฯ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิต จากนโยบายดังกล่าว บริษัทจึงกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการ ดังนี้

2.1 ความปลอดภัย (Safety) บริษัทถือว่าความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร เป็นความสำคัญสูงสุดที่พนักงานทุกคนต้องพึงตระหนัก และต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดความปลอดภัยของบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยที่ผ่านมา บริษัทมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องตลอดจนมีการกำกับดูแลการให้บริการมีมาตรฐานตามข้อกำหนดความปลอดภัยของประเทศไทยและเทียบเท่าระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนชั้นนำของโลก

2.2 ความสะดวก (Convenience) บริษัทให้ความสำคัญในการดูแลการทำงานของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในระบบรถไฟฟ้ามหานคร เพื่อให้ทำงานได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้บริษัทได้เล็งเห็นถึงความสะดวกของผู้โดยสารในช่วงการเดินทางที่แออัด เช่น ช่วงงานเทศกาลหรือการจัดนิทรรศการรายรอบเส้นทาง โดยจัดให้มีการเพิ่มจุดจำหน่ายเหรียญโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการบริการอย่างดีที่สุด

2.3 ความรวดเร็ว (Fast) บริษัทจะควบคุมให้ความเร็วเฉลี่ยของรถไฟฟ้าและตารางการให้บริการรถไฟฟ้ารองรับกับความต้องการของผู้โดยสารในแต่ละช่วงเวลา

2.4 ความเชื่อถือได้ (Reliability) บริษัทจะดูแลให้รถไฟฟ้าและระบบอาณัติสัญญาณอยู่ในสภาพดี และไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของบริษัท

2.5 การตรงต่อเวลา (Punctuality) บริษัทจะควบคุมให้ตารางการเดินรถไฟฟ้าและการเทียบจอดในสถานีทั้งหมดคลาดเคลื่อนไปจากที่เวลากำหนดน้อยที่สุด

3. สร้างรูปแบบบัตรโดยสารที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

บริษัทมีการวิเคราะห์ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการประจำและใช้บริการเป็นครั้งคราว เพื่อจัดทำและวางแผนการออกบัตรโดยสารชนิดต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มและดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเป็นครั้งคราวให้หันมาใช้บัตรรถไฟฟ้ามหานคร ในการเดินทางมากขึ้น การพัฒนาบัตรโดยสารรูปแบบใหม่ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับเทคโนโลยีและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้บัตร ให้สามารถใช้บัตรร่วมกันได้ทั้งรถไฟฟ้ามหานคร สายสีน้ำเงิน และสายสีม่วง การประสานความร่วมมือกับสถาบันการเงินในการออกบัตรร่วมธุรกิจที่สามารถใช้ทำธุรกรรมทางการเงินและเดินทางในระบบรถไฟฟ้ามหานคร ได้แก่ ความร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทย ในการทำบัตรแก่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ การจัดทำบัตรโดยสารธุรกิจร่วมกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ นอกจากนี้ยังออกผลิตภัณฑ์ในรูปแบบคูปองเติมเงิน (Top Up Voucher) ให้กับองค์กรที่สนใจ อาทิ บริษัท อนันดา ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้แจกเป็นสวัสดิการแก่พนักงานในการนำมาเติมมูลค่าในบัตรโดยสารของพนักงานอีกด้วย

2.3.2 กลยุทธ์ด้านราคา

บริษัทจัดเก็บค่าโดยสารตามระยะทางการเดินทาง (Distance Related Fare) เพื่อทำให้เกิดความยุติธรรมต่อผู้โดยสารในการเดินทางในระยะทางที่ต่างกัน พร้อมส่วนลดแก่กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มเด็ก/ผู้สูงอายุ รวมทั้งยังสอดคล้องกับระบบการเก็บค่าโดยสารของระบบขนส่งมวลชนประเภทอื่น โดยการเก็บค่าโดยสารดังกล่าว บริษัทจะปรับอัตราค่าโดยสารตามที่กำหนดไว้ในสัญญาสัมปทาน นอกจากนี้บริษัทยังมีส่วนลดพิเศษสำหรับบัตรโดยสารประเภทต่าง ๆ ในกรณีที่ต้องค์กรหรือหน่วยงานภายนอกขอออกบัตรตามจำนวนที่บริษัทกำหนด

2.3.3 กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด

บริษัทได้แบ่งลูกค้ากลุ่มเป้าหมายออกเป็นกลุ่มต่างๆ ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการขายให้เกิดประสิทธิภาพครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายโดยรวม ทั้งนี้ บริษัทได้วางแผนการส่งเสริมการขายและแผนการตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1. สนับสนุนและประชาสัมพันธ์พื้นที่จอดแล้วจร (Park and Ride) เพื่อกระตุ้นให้นำรถยนต์ส่วนตัวเข้าไปจอดในจุดที่ให้บริการ เพื่อเดินทางเข้าไปในเขตธุรกิจ (Business District) เช่น ถนนสุขุมวิท

ถนนสีลม ถนนรัชดาภิเษก ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้อีกช่องทางหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการช่วยลดปัญหาภาวะโลกร้อน

2. เพิ่มการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (Credit Card) เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสาร และจัดรายการส่งเสริมการขายร่วมกับธนาคารชั้นนำ เช่น Citibank - ในการมอบเครดิตเงินคืน 10% KTC - ในการรับแลกคะแนนสะสมของบัตร เพื่อเพิ่มมูลค่าการบริการ และเสนอสิทธิประโยชน์ในการใช้บัตรโดยสาร โดยมุ่งเน้นการกระตุ้นให้ผู้โดยสารเปลี่ยนพฤติกรรมจากการใช้เหรียญโดยสารเป็นการใช้บัตรโดยสารให้มากขึ้น ซึ่งลูกค้าจะได้รับความสะดวกรวดเร็วพร้อมสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

3. การเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการหรือเพิ่มจำนวนเที่ยวเดินทางในระบบ ผ่านการให้ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมรอบเส้นทางรถไฟฟ้ามหานคร และการนำเสนอบัตรโดยสารประเภทต่าง ๆ แก่หน่วยงาน องค์กร อาคารสำนักงาน หรือโรงแรม ทั้งที่อยู่ในและนอกเส้นทาง โดยสามารถทำหน้าบัตรที่เป็นสัญลักษณ์ขององค์กรหรือกิจกรรมสำคัญ เป็นการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย ซึ่งจะทำให้เกิดการกระจายของบัตรโดยสารถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการเดิมและกลุ่มผู้โดยสารที่ยังไม่เคยใช้บริการมาก่อนให้เกิดการตลาดโดยใช้

4. การสร้างและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management-CRM) โดยการบริหารจัดการระบบข้อมูลลูกค้า และสร้างเครือข่ายให้เป็นไปตามกระบวนการ CRM ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการตลาดเพื่อสร้างความภักดีและการรักษาลูกค้า (Loyalty Marketing) โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการมุ่งตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้กลยุทธ์การสร้าง Community ภายใต้ MRT Club เชื่อมโยงความสัมพันธ์ โดยใช้ช่องทาง Social Network และการสื่อสารผ่านสื่อภายในสถานีรถไฟฟ้ามหานคร ในการนำเสนอสิทธิประโยชน์การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด และ Co-promotion ร่วมกับพันธมิตรทางการค้าแบบ Win-Win Strategy ในการสร้างสมาชิก MRT Club

5. การสร้างความภักดีในตราสินค้า (Brand Loyalty) และสร้างการรับรู้ในตราสินค้า (Brand Awareness) ด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด สร้างภาพลักษณ์การตอบแทนลูกค้าและสังคม เป็นการปลูกฝังทัศนคตินี้ให้แก่เยาวชนกลุ่มเป้าหมายและผู้ใช้บริการ โดยการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) อย่างต่อเนื่อง อาทิ

- ความร่วมมือกับ AIS ในการมอบส่วนลดค่าโดยสาร รถไฟฟ้ามหานคร ภายใต้กิจกรรม “เดินทางอุ่นใจกับ MRT”

- ความร่วมมือกับ WeChat ในการมอบส่วนลดค่าโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร ที่ออกบัตรหรือเติมเงินในบัตรโดยสารทุกประเภทตั้งแต่ 300 บาทขึ้นไป

- ความร่วมมือกับ K-Mobile Banking มอบส่วนลด 30 บาท ให้กับลูกค้ารถไฟฟ้ามหานคร ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน K-Mobile Banking Application และ K-Cyber Banking ที่ออกบัตรหรือเติมเงินในบัตรโดยสารทุกประเภทตั้งแต่ 300 บาทขึ้นไป

- ความร่วมมือกับ KTC โดยนำคะแนนสะสมที่ใช้จ่ายผ่านบัตรฯ ใช้แลกมูลค่าเดินทาง และการออกบัตร

- ความร่วมมือกับ Major Cineplex Group, SF Cinema และ GTH ในการจัดชมภาพยนตร์รอบพิเศษหรือรับส่วนลดในการชมภาพยนตร์ นอกจากนี้ยังมีความร่วมมือกับ Scenario ในการชมละครเวทีแก่สมาชิก MRT Club และผู้ที่ออกบัตรโดยสาร

- บริษัทจัดเก็บค่าโดยสารตามระยะทางการเดินทาง (Distance Related Fare) เพื่อทำให้เกิดความยุติธรรมต่อผู้โดยสารในการเดินทางในระยะทางที่ต่างกัน พร้อมส่วนลดแก่กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มเด็ก/ผู้สูงอายุรวมทั้งค่านั่งถึงอัตราการเก็บค่าโดยสารของระบบขนส่งมวลชนประเภทอื่น โดยการเก็บค่าโดยสารดังกล่าว บริษัทจะปรับอัตราค่าโดยสารตามที่กำหนดไว้ในสัญญาสัมปทาน

2.3.4 กลยุทธ์ด้านการสื่อสารการตลาด

บริษัทได้แบ่งลูกค้ากลุ่มเป้าหมายออกเป็นกลุ่มต่างๆ ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการขายให้เกิดประสิทธิภาพครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายโดยรวม ทั้งนี้ บริษัทได้วางแผนการส่งเสริมการขายและแผนการตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1. สนับสนุนและประชาสัมพันธ์พื้นที่จอดแล้วจร (Park and Ride) เพื่อกระตุ้นให้นำรถยนต์ส่วนตัวเข้าไปจอดในจุดที่ให้บริการ เพื่อเดินทางเข้าไปในเขตธุรกิจ (Business District) เช่น ถนนสุขุมวิท ถนนสีลม ถนนรัชดาภิเษกซึ่งจะช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้อีกช่องทางหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการช่วยลดปัญหาภาวะโลกร้อน

2. การจัดรายการส่งเสริมการขายร่วมกับบริษัท และธนาคารชั้นนำเพื่อเพิ่มมูลค่าการบริการ และเสนอสิทธิประโยชน์ในการใช้บัตรโดยสาร โดยมุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้โดยสารเปลี่ยนพฤติกรรมจากการใช้เหรียญโดยสาร เป็นการใช้บัตรโดยสารให้มากขึ้น ซึ่งลูกค้าจะได้รับความสะดวกรวดเร็วพร้อมสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ส่วนลดเติมเงินบนบัตรโดยสาร ร่วมกับ บริษัท แอดวานซ์ไอร์แลนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด (มหาชน) บริษัท เมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) บริษัท เอฟดับเบิ้ลวีทีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และบริษัท บุญรอด เทรตติ้ง จำกัด

2.2 การมอบเครดิตเงินคืนรวมถึงการแลกคะแนนสะสมของบัตรเครดิต ร่วมกับ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีทีแบงก์ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) และบริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด

2.3 การมอบสิทธิประโยชน์ในการรับส่วนลดร้านค้า ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ หรืองานอีเวนต์ต่าง ๆ รอบเส้นทางรถไฟฟ้ามหานคร

3. การเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการหรือเพิ่มจำนวนเที่ยวเดินทางในระบบผ่านการให้ข้อมูล ข่าวสารกิจกรรมรอบเส้นทางรถไฟฟ้ามหานคร และการนำเสนอบัตรโดยสารประเภทต่าง ๆ แก่ หน่วยงาน องค์กร อาคารสำนักงาน หรือโรงแรม ทั้งที่อยู่ในและนอกเส้นทาง โดยสามารถทำหน้าที่ บัตรที่เป็นสัญลักษณ์ขององค์กรหรือกิจกรรมสำคัญ เป็นการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย ซึ่งจะก่อให้เกิดการกระจายของบัตรโดยสารถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการเดิมและกลุ่ม ผู้โดยสารที่ยังไม่เคยใช้บริการมาก่อนให้เกิดการทดลองใช้

4. การสร้างและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management) เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีและการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และจงรักภักดีต่อแบรนด์ (Brand Loyalty) รวมถึงรักษฐานลูกค้าเดิม อาทิการบริหารจัดการระบบข้อมูล ผู้โดยสารในรูปแบบระบบสมาชิก MRT Club การสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการทั่วไปโดยใช้ช่องทางสื่อสารผ่าน Social Network และสื่อประชาสัมพันธ์ภายในสถานีรวมถึงการออกบูธกิจกรรม ทั้งภายในและภายนอกเส้นทาง

5. การพัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเติมเงินบัตรโดยสารแบบออนไลน์ (Online top-up) ผ่านโทรศัพท์มือถือด้วยแอปพลิเคชันของทรูมันนี่ วอลเล็ต และแอปพลิเคชันของ ธนาคารกรุงไทย ซึ่งมีแผนการพัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับร้านค้าต่าง ๆ ภายใน Metro Mall เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร

6. สนับสนุนการใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในระบบรถไฟฟ้ามหานคร โดยการปรับปรุงระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ (ระบบ AFC) ของโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) และโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐเดินทางด้วยรถไฟฟ้ามหานคร

7. การเลือกใช้ช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมส่งเสริมการตลาด โดยการบริหารจัดการพื้นที่และช่องทางภายใน ระบบรถไฟฟ้ามหานคร อาทิ โปสเตอร์ ธงญี่ปุ่น Standee การแจกใบปลิวข่าวสาร สื่อ Digital สื่อ Social PR เป็นต้น ที่จะให้ข้อมูลการเดินทางในระบบแก่ผู้ใช้บริการ

8. เน้นการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ โดยการออกบูธ ประชาสัมพันธ์ การทำกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารู้จักระบบรถไฟฟ้ามหานคร โดยต่อยอด

ถึงความตรงเวลา สะดวก รวดเร็วในการเดินทางและมีเวลาเพื่อการใช้ชีวิตร่วมกับครอบครัวมากขึ้น จากการใช้บริการ สามารถกำหนดเวลาการเดินทางที่แน่นอนได้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้กลุ่มลูกค้าใหม่สนใจเข้ามาทดลองใช้บริการ

9. การสื่อสารเพื่อสร้างจุดหมายการเดินทาง (Create Destination) เป็นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลการเดินทางรอบเส้นทางด้วยรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร อย่างต่อเนื่อง การจัดทำแผนที่แสดงเส้นทางและสถานที่ต่าง ๆ อาทิ อาคารสำนักงานสถานศึกษา โรงแรม ศูนย์การค้า สถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่สำคัญอื่น ๆ ผ่านทาง website และการเชื่อมต่อไปยังระบบขนส่งประเภทอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยนำเสนอในรูปแบบของ MRT Directory รวมถึงคำแนะนำการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร จากพันธมิตรหรือผู้จัดงาน

10. การสร้างความมั่นใจในการเดินทางด้วยการประชาสัมพันธ์เรื่องความปลอดภัย (Safety) ให้กับประชาชน ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสื่อมวลชนต่าง ๆ อีกทั้งจัดกิจกรรมด้านความปลอดภัยในสถานที่ต่าง ๆ เช่น สถานศึกษา อาคารสำนักงานเพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้และความเข้าใจในระบบความปลอดภัยของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ

2.3.5 กลยุทธ์ด้านการพัฒนา

บริษัทมีกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพและบริการอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และไม่หยุดนิ่ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดทั้งในด้านความสะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้มีผู้มาใช้บริการระบบรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ในจำนวนเพิ่มขึ้น ปัจจุบันบริษัทร่วมมือกับสถาบันการเงินที่จะทำให้สามารถถือบัตรหนึ่งใบที่สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้หลากหลาย

2.3.6 กลยุทธ์การจัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้วยการเพิ่มจุดออกตั๋วโดยสาร (Sales Outlet) นอกเหนือจากการออกตั๋วโดยสารได้ที่เครื่องออกเหรียญโดยสารอัตโนมัติและที่ห้องออกบัตรโดยสารของสถานี อาทิ การนำเสนอแก่หน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์กรธนาคารสถานศึกษาโรงแรม บริษัทเอกชน ในด้านการจัดทำหน้าบัตรโดยสารรูปแบบพิเศษให้กับองค์กร เพื่อใช้ในโอกาสต่าง ๆ เช่น มอบให้พนักงานเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ มอบให้ลูกค้าเพื่อแสดงความขอบคุณ หรือแม้แต่การสร้างแบรนด์และใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ทำให้บัตรโดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร เป็นมากกว่าบัตรโดยสาร

2.3.7 นโยบายการจัดบริการผู้สูงอายุ

นโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ทางบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพจำกัด (มหาชน) (บริษัทฯ) ดำเนินการโดยอ้างอิงจาก ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการกำหนดอัตราค่าโดยสารร่วม และการกำหนดประเภทบุคคลที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องชำระค่าโดยสารร่วม ระหว่างรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม และโครงการสายสีน้ำเงิน พ.ศ. 2561 ข้อที่ 9 กล่าวคือ ให้บุคคลซึ่งมีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ได้รับลดหย่อนค่าโดยสารร่วม ระหว่าง

รถไฟฟ้ามหานครสายฉลองรัชธรรม และโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ลงกึ่งหนึ่งตามวรรคหนึ่งแล้ว มีเศษไม่เต็มจำนวนบาท ถ้าเศษตั้งแต่ห้าสิบสตางค์ขึ้นไปให้ปรับเศษดังกล่าวให้เต็มจำนวนบาท โดยบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามหน่วยงานภาครัฐว่าด้วยสิทธิและสวัสดิการผู้สูงอายุ (กรมกิจการผู้สูงอายุ)

ทั้งนี้ บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้มีการจัดบริการอื่น ๆ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร กล่าวคือ จัดให้มีที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุภายในขบวนรถไฟฟ้าทุกขบวน มีลิฟต์ในการอำนวยความสะดวกในทุกสถานีที่ให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ผู้สูงอายุสามารถใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีในช่วงเทศกาลวันสงกรานต์ ระหว่างวันที่ 13 - 15 เมษายน ในทุก ๆ ปี ทั้งยังมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ/ช่วยเหลืออยู่เสมอ และเข้าร่วมโครงการ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐสามารถนำบัตรติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทุกสถานีเพื่อแลกเป็นเหรียญโดยสารในการเดินทางรถไฟฟ้า ระหว่างรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม และโครงการสายสีน้ำเงิน โดยสารเหรียญโดยสารดังกล่าวจะได้รับในการผู้สูงอายุเช่นกัน เพื่ออำนวยความสะดวกผู้สูงอายุตั้งแต่เปิดให้บริการ จนถึงปิดให้บริการ โดยให้บริการภายใต้การดำเนินงานอย่างมืออาชีพโดยถือว่า “การบริการอยู่เหนือสิ่งอื่นใด”

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุ

2.4.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ในประเทศไทยกำหนดให้ผู้สูงอายุ เป็นผู้มีสัญชาติไทยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปเป็นผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย (Physical Aging) และจิตใจ (Psychological Aging) โดยการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายเมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ ได้แก่ สภาพร่างกายจะค่อย ๆ เสื่อมลงไปส่วนการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจของผู้สูงอายุที่พบ คือ มีการรับรู้ต่อสิ่งใหม่ได้ยาก เพราะความสามารถในการจำลดน้อยลง เกิดการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์เป็นกลไกเกี่ยวเนื่องกับการสนองตอบความต้องการของจิตใจต่อการเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางสังคมมีการสร้างวิถีดำเนินชีวิตของตนเอง ซึ่งจากการศึกษาความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ มีความต้องการแบ่งเป็น 3 ด้านคือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ ปัจจัยสี่ (อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค) ความต้องการด้านจิตใจ ได้แก่ ความรัก การได้รับการยอมรับ และการสนับสนุนจากครอบครัว กลุ่มและสังคม และความต้องการทางสังคม คือ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการเป็นบุคคลสำคัญและต้องการมีชีวิตหรือทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน ซึ่งความต้องการทางสังคมเป็นสิ่งสำคัญ ที่ผู้สูงอายุมีความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมได้ด้วยตัวเอง

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าผู้สูงอายุมีความต้องการทางด้านปัจจัยสี่ รวมถึงการเป็นที่ยอมรับจากครอบครัวและสังคม เพื่อที่จะสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลต่าง ๆ ในสังคมได้ด้วยตนเอง

2.4.2 การเลือกรูปแบบการเดินทาง

การพัฒนาแบบการเลือกรูปแบบการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ พบว่า ดัชนีชี้วัดที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความสะดวก ได้แก่ ความง่ายในการหา/ต่อรถเข้าบ้านเมื่อถึงปลายทาง การตรงเวลาของรถตามตารางเวลาความสามารถในการเลือกเวลาเดินทาง Morikana (2002) ได้ศึกษาและสร้างแบบจำลองการเลือกรูปแบบยานพาหนะเดินทางระหว่างเมือง ในประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่า ดัชนีชี้วัดมีดังนี้

1. ความผ่อนคลายขณะเดินทาง กล่าวคือ ขณะกำลังใช้บริการอยู่นั้น ผู้โดยสารสูงอายุจะไม่รู้สึกวิตกกังวล โดยการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย

2. ความเชื่อมั่นของเวลามาถึงของรถ กล่าวคือ ในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า สิ่งที่ใช้บริการต้องการ คือความตรงต่อเวลา เนื่องจากหากรถไฟฟ้าให้บริการไม่เวลานั้น ก็อาจทำให้เกิดความล่าช้า และไปถึงที่หมายไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จนนำไปสู่ความเสียหายที่ร้ายแรงได้

3. ความคล่องตัวในการเลือกเวลาเดินทาง กล่าวคือ การเลือกมาใช้บริการในทุกช่วงเวลา รถไฟฟ้าจะต้องมีการอำนวยความสะดวกอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะป็นในช่วงเวลาปกติหรือในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนก็ตาม

4. ความง่ายในการเดินทางกับเด็กหรือสัมภาระหนัก กล่าวคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งภายในสถานี และภายในรถไฟฟ้า ให้กับผู้ใช้บริการ เช่น มีลิฟต์โดยสาร บันไดเลื่อน มีการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน

5. ความปลอดภัยขณะเดินทาง กล่าวคือ ความปลอดภัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของผู้สูงอายุ โดยการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า จำเป็นต้องมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการทุกคนที่มาใช้บริการ

6. ค่าระดับความพอใจโดยรวมของยานพาหนะ กล่าวคือ การให้บริการต้องเกิดความพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อทำให้มีความรู้สึกว่ายากกลับมาใช้บริการอีก และสามารถบอกต่อให้กับผู้อื่นได้มาใช้บริการได้ด้วย

และ Ortuzar and Willumsen (1990) ได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยซึ่งมีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางของผู้เดินทางสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ คุณลักษณะของผู้เดินทาง คุณลักษณะที่มีอิทธิพลโดยการเดินทาง และคุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการจราจรขนส่ง

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุนั้น มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความปลอดภัย ความเชื่อมั่นต่อตารางรถไฟฟ้าที่มีความตรงต่อเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่เพิ่มความสะดวกสบายทั้งภายในสถานีและภายในรถไฟฟ้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อถือและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า

2.4.3 ผู้สูงอายุกับการเดินทาง

การเดินทางเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนทุกเพศทุกวัยผู้สูงอายุเองก็มีความจำเป็นต้องเดินทางด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น การไปพบแพทย์การไปซื้อของ การไปสังสรรค์กับเพื่อนฝูง การไปเยี่ยมญาติการเดินทางท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม เมื่อคนเรามีอายุมากขึ้นและกลายเป็นผู้สูงอายุย่อมประสบกับความยากลำบากในการขับขี่หรือไม่สามารถขับขี่ยานพาหนะด้วยตนเองดังนั้น ผู้สูงอายุย่อมต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ในขณะที่ผู้สูงอายุบางคนอาจจำเป็นต้องเข้าไปอยู่ในสถานบริบาลผู้สูงอายุ แม้แต่ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับบุตรหลานก็ประสบปัญหาไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุตรหลานต้องออกไปทำงานหาเลี้ยงครอบครัว (Okayama & Sawai, 2010, p. 1301) สอดคล้องกับความเห็นของ Rosen bloom (1999, p. 4) ที่กล่าวว่า เมื่อคนเรามีอายุมากขึ้น สภาพร่างกายก็จะแย่งทำให้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวและต้องพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นมากกว่าเดิม แถมยังมีโอกาสเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยและพิการ ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้มากขึ้น (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2557, น.30) การเดินทางของผู้สูงอายุมีหลายรูปแบบ โดย Chang และ Wu (2005, pp. 1820-1821) จำแนกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่การเดินทางโดยยานพาหนะส่วนบุคคล การใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ และการใช้บริการยานพาหนะของเอกชน ซึ่งมีรายละเอียดรูปแบบการเดินทางแต่ละลักษณะ ดังนี้

1. การเดินทางโดยยานพาหนะส่วนบุคคล (Private Vehicle Driver) การเดินทางลักษณะนี้ประกอบด้วย การขับขี่รถยนต์และการขี่รถจักรยานยนต์ แต่ผู้สูงอายุมีข้อจำกัดเรื่องประสิทธิภาพการเคลื่อนไหว การมองเห็น ความสามารถในการตอบสนองและความสามารถในการตัดสินใจดังนั้น หากเดินทางด้วยวิธีดังกล่าว ผู้สูงอายุจะต้องมีสมาธิในการขับขี่และสามารถตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมของถนนเป็นอย่างดีด้วยเหตุนี้ผู้สูงอายุจึงประสบกับความยากลำบากในการขับขี่ด้วยตนเองและยังเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุสูง

2. การใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ (public transportation passenger) ประกอบด้วย การเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะหรือระบบขนส่งมวลชนอื่น เช่น รถเมล์แท็กซี่จักรยานยนต์รับจ้าง รถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน ฯลฯ การเดินทางประเภทนี้ผู้สูงอายุไม่จำเป็นต้องปรับตัวและตอบสนองต่อสภาพการจราจรและรูปแบบการขับขี่ แต่ต้องระมัดระวังอันตรายในการขึ้น-ลงจากรถโดยสารอาจกล่าวได้ว่าการเดินทางในรูปแบบนี้มีความปลอดภัยกว่าการเดินทางในแบบแรก อย่างไรก็ตาม Freund (1999, p.115) ให้เหตุผลว่าการที่ผู้สูงอายุไม่นิยมใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเนื่องจากกลัวตกหรือหล่นจากรถในระหว่างการขึ้น-ลง รวมถึงปัญหาารถแน่นเกินไป

3. การใช้บริการยานพาหนะของเอกชน (private vehicle passenger) จะมีลักษณะเหมือนกับการเดินทางในรูปแบบที่สอง แต่ผู้สูงอายุต้องจ่ายค่าเดินทางในอัตราที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เนื่องจากการจำแนกประเภทการเดินทางของ Chang และ Wu

(2005, pp.1820-1821) ยังไม่ครอบคลุม ผู้เขียนจึงเสนอรูปแบบการเดินทางเพิ่มเติมอีก 1 ประเภท คือ การเดินทางแบบไม่ใช้เครื่องยนต์ (non-motorized transportation) ซึ่งหมายถึงการเดินทางด้วยรถจักรยานและการเดิน การเดินทางรูปแบบนี้มีความเหมาะสมกับระยะทางที่ไม่ไกลมากนักอาจเป็นการเดินทางเพื่อทำกิจกรรมในชุมชนเท่านั้น จากการศึกษาของ Rosenbloom (1999, p.8) พบว่า ผู้สูงวัยมีแนวโน้มเดินทางด้วยการเดินมากกว่าการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Suen และ Sen (1999, p. 101) ที่พบว่า การเดินเท้าเป็นรูปแบบการเดินทางที่ผู้สูงวัยนิยมเป็นอันดับต้น ๆ การจะเดินทางด้วยรูปแบบนี้อย่างปลอดภัยต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้เป็นการเฉพาะเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น เช่น การจัดทำเลนจักรยาน การปรับปรุงทางเดินเท้าให้เหมาะสมและปลอดภัยการจัดทำ เส้นทางเดินที่มีร่มเงา ฯลฯ

เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลในการเดินทางของผู้สูงวัย พบว่าส่วนใหญ่เดินทางเพื่อไปพบแพทย์ซื้อของ และการทำกิจกรรมทางสังคมอื่น ๆ ซึ่งผลการศึกษาของ Whelan, Langford, Oxley, Koppel และ Charlton (2006, p. 5) พบว่า ผู้หญิงมีแนวโน้มเดินทางเพื่อซื้อของและร่วมกิจกรรมทางสังคมมากที่สุด ขณะที่ผู้สูงวัยเพศชายส่วนใหญ่จะเดินทางไปร่วมกิจกรรมสันทนาการและการไปพบแพทย์มากกว่า เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้สูงวัยใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะน้อยกว่าคนหนุ่มสาว และนิยมใช้บริการรถแท็กซี่ในการเดินทางไปพบแพทย์หรือทำกิจกรรมสันทนาการมากกว่าระบบขนส่งมวลชนแบบอื่น

จากการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางของคนอเมริกันในช่วง ค.ศ. 2009 พบว่าผู้สูงวัยเดินทางลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเดินทางโดยการขี่จักรยานด้วยตนเองแต่ผู้สูงอายุหันมาใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพิ่มมากขึ้นถึงร้อยละ 40 เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลใน ค.ศ. 2001 (Lynott & Figueiredo, 2011, pp. 2-3) ส่วน Suen และ Sen (1999, p. 98) กล่าวว่าคนอเมริกันไม่มีทางเลือกในการเดินทางอื่นที่เหมาะสมกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว เนื่องจากบริการขนส่งสาธารณะที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นรูปแบบการขนส่งแบบเดิม ๆ ได้แก่ รถเมล์รถแท็กซี่ เป็นต้น ซึ่งผู้สูงวัยยังขาดความมั่นใจในตัวเองที่จะใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะดังกล่าว สำหรับประเทศไทยและประเทศลาวนั้น ผู้สูงวัยนิยมเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์แม้ว่าจะเป็นการเดินทางที่เสี่ยงต่อการได้รับอันตรายก็ตาม (Onnavong & Nitta, 2005, p.1080) เนื่องด้วยเหตุผลด้านค่าใช้จ่ายและความสะดวกรวดเร็วนั่นเอง

แม้ว่าผู้สูงวัยบางส่วนจำเป็นต้องเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล แต่มีแนวโน้มว่าผู้สูงวัยนิยมเป็นผู้โดยสารมากกว่าขับขี่ยานพาหนะเอง ข้อมูลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้สูงวัยมีแนวโน้มใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเพิ่มมากขึ้น เพื่อเดินทางด้วยเหตุผลส่วนตัวของแต่ละบุคคล หากมีความมั่นใจในเรื่องความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้บริการขนส่งสาธารณะแต่การที่ผู้สูงวัย

จะเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ นั้น มักได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (Marsden, Cattam, Jopson & Woodward, 2008, p.5)

1. ความสามารถทางกายภาพ (physical ability) หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงบริการระบบขนส่งสาธารณะรวมถึงการยอมรับในการให้บริการขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเดินทางว่าจะเดินทางโดยการขับรถยนต์เอง ใช้บริการขนส่งมวลชน หรืออาศัยความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น

2. ลักษณะส่วนบุคคล (individual characteristics) หมายถึง การที่ผู้สูงอายุรู้สึกว่าการสะท้อนความต้องการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการขนส่งสาธารณะไม่ได้รับการตอบสนอง เช่น การเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แต่ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ยินดียินร้ายที่จะปรับปรุงตามที่ผู้สูงอายุเสนอแนะยอมส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงการบริการได้

3. สภาพแวดล้อมด้านการขนส่ง (Transportation Environment) หมายถึง ผู้ให้บริการจัดสรรการบริการขนส่งสาธารณะไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ ดังนั้น การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จึงออกแบบมาเพื่อให้คนทั่วไปใช้บริการมากกว่า ขณะที่ผู้สูงอายุอาจประสบปัญหาในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบขนส่งมวลชน

นอกจากปัจจัยดังกล่าวแล้ว ยังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น เพศ อายุที่แตกต่างกัน คุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณลักษณะของครัวเรือน ก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการเดินทางและพฤติกรรมในการเดินทางของผู้สูงอายุอีกด้วย (รัชพันธุ์ เชนจิตร, 2549)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการเดินทางเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุเอง เนื่องจากมีความจำเป็นต้องเดินทางด้วยเหตุผลหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการไปพบแพทย์ การไปซื้อของ การไปสังสรรค์กับเพื่อนฝูง การไปเยี่ยมญาติการเดินทางท่องเที่ยว ฯลฯ โดยในปัจจุบันผู้สูงอายุเลือกที่จะเดินทางด้วยขนส่งสาธารณะมากกว่ารถยนต์ส่วนบุคคล ซึ่งการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจึงเป็นอีกหนทางเลือกที่ผู้สูงอายุเลือกเดินทาง เนื่องจากราคาสามารถแต่ต้องได้ โดยมีส่วนลดครึ่งราคาให้กับผู้สูงอายุ รวมทั้งมีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื้อถือได้ ตรงต่อเวลา พร้อมทั้งเชื่อมต่อกับสถานีอื่นหรือขนส่งสาธารณะอื่น ๆ ทั้งนี้รถไฟฟ้ายังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ

2.4.4 การวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

นักท่องเที่ยวสูงอายุ ผู้สูงอายุซึ่งเป็นประชากรกลุ่มใหญ่ของโลก จะมีศักยภาพในการใช้จ่ายสูง สามารถทำนกระยะยาว โดยเฉพาะผู้เกษียณอายุจากการทำงานจะมีสวัสดิการหรือบำนาญที่รัฐบาลจ่ายให้ อันเป็นรายได้ที่มั่นคง ถึงแม้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันต่ำกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป แต่การทำหน้าที่นานวันกว่าก็สามารถทำรายได้เป็นจำนวนมากว่าการท่องเที่ยวพักผ่อนในเวลาว่างของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีแรงจูงใจที่ผสมผสานความสนใจที่จะทำพักผ่อนหย่อนใจ

การผ่อนคลายความเครียด การส่งเสริมสุขภาพ และการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม หรือวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่น (Patterson and Pegg, 2009) ส่วนในด้านการตัดสินใจในการเดินทางของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ นั้น นักท่องเที่ยวส่วนมากจะตัดสินใจในการเลือกแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากที่สุดโดยจะคำนึงถึงอายุปัจจัยทางด้านทุนทางเศรษฐกิจในส่วนของรายได้ และสิ่งที่สำคัญคือข้อจำกัดทางกายภาพของผู้สูงอายุที่เป็นปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจในการเลือกรูปแบบการท่องเที่ยว ดังนั้น แหล่งท่องเที่ยวจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าวเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนั้นจะมีรูปแบบและพฤติกรรมท่องเที่ยวที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป คือเน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี คุ่มค่า เน้นการซื้อด้วยเหตุผลไม่ใช่อารมณ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก พักนานใช้จ่ายสูง มีความสามารถในการซื้อบริการในราคาสูง เนื่องจากมีเงินเก็บจากการทำงานหนักมาทั้งชีวิต จึงมีศักยภาพสูงในการบริโภค และมักจะคำนึงถึงความมั่นใจด้านความปลอดภัย ความมั่นใจด้านบริการ ใส่ใจดูแลสุขภาพที่ดี เลือกกิจกรรมที่เหมาะสมกับวัยและสุขภาพ (Sutinyamane, 2019)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า สิ่งที่เป็นตัวกำหนดทางเลือกให้กับผู้สูงอายุในการเลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะคือ ความปลอดภัย ความคุ้มค่า การให้บริการที่มีคุณภาพไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นสิ่งที่เป็นตัวกำหนดในการเลือกใช้บริการ เนื่องจากผู้สูงอายุมักเน้นการให้บริการด้วยเหตุผลและให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก

2.4.5 ปัญหาในการเดินทางของผู้สูงอายุ

1. ปัญหาด้านสุขภาพผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับโรคร้ายที่เกิดขึ้นตามมาเมื่อเวลาผ่านไป ทำให้ร่างกายไม่พร้อมที่จะดำเนินกิจกรรมที่หนักหรือการเดินทางไกล ทำให้เกิดข้อจำกัดในการเดินทางเป็นอย่างมาก ผู้สูงอายุจำเป็นต้องคำนึงถึงวิธีการเดินทางให้สอดคล้องกับลักษณะทางกายภาพของตนเช่น โรคประจำตัวที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างฉับพลันในขณะที่รอใช้บริการรถสาธารณะ การหกล้มก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่พบบ่อยโดยเฉพาะเพศหญิง อัตราการหกล้มสูงถึง 30% ในแต่ละปี และสัดส่วนจะสูงขึ้นตามอายุ การทรงตัวและการลุกเดินต้องอาศัยการประสานงานกันของความรู้สึกร่างกาย ระบบประสาทและกล้ามเนื้อ และการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม การทรงตัวจะเสียไปและทำให้เซได้ง่ายในผู้สูงอายุทำให้หกล้มได้ง่าย ภาวะไตก็ตามที่มีผลกระทบของระบบทำงานดังกล่าว ก็อาจเป็นสาเหตุให้เกิดการหกล้มได้ (ศูนย์วิจัยสุขภาพกรุงเทพ, 2557)

2. ระบบขนส่งสาธารณะไม่ได้มาตรฐานการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะยังไม่ได้มาตรฐานทั้งในด้านมาตรฐานของตัวรถหรือในแง่ของการให้บริการ เช่น รถเมล์มีปัญหาเรื่องเครื่องปรับอากาศและบรรทุกผู้โดยสารเป็นจำนวนมากเกินไป สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้สูงอายุ

เนื่องจากผู้สูงอายุมีความอ่อนไหวทางด้านร่างกายมาก ทำให้เกิดปัญหาแทรกซ้อนได้อย่างฉับพลัน ปัญหาการติดตั้งถังดับเพลิงที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด หรือถังดับเพลิงอยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมใช้งานใน ส่วนการบริการจะขึ้นอยู่กับกระเป๋ารถเมล์ว่ามีการตอบสนองอย่างไรต่อผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจหรือทำให้สร้างความไม่พอใจทางด้านจิตใจและสุขภาพจิต

3. ปริมาณรถที่ให้บริการมีจำนวนน้อยและรถที่ให้บริการมาไม่ทันต่อความต้องการ พื้นที่กรุงเทพมหานครมีปริมาณการใช้งานระบบขนส่งที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาบางช่วงเวลาในขนส่งสาธารณะในช่วงเร่งด่วนที่มากเป็นพิเศษ มีประชากรจำนวนมากรอใช้บริการ ทำให้ผู้สูงอายุพลาดโอกาสที่จะได้ใช้บริการ เช่น การรับขึ้นรถประจำทาง ในขณะที่ประชากรส่วนใหญ่เร่งรีบที่จะเดินทางไปทำงาน เมื่อรถประจำทางได้มาถึงจุดให้บริการ ผู้คนมากมายจะรีบขึ้นรถเพื่อไม่ให้ตนเองต้องรอใช้บริการในรอบต่อไป แต่ด้วยผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านร่างกายน้อยกว่าบุคคลวัยอื่น ๆ ทำให้ขึ้นรถไม่ทัน

4. การจราจรที่ติดขัดในกรุงเทพมหานครจากการศึกษาพบว่าแนวโน้มในการเดินทาง โดยระบบขนส่งสาธารณะเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานครก่อให้เกิดการไม่สามารถคาดการณ์เวลาที่ใช้ในการเดินทางได้ในพื้นที่เขตราชเทวีเป็นจุดที่ผู้คนจำนวนมากมาต่อรถหรือเปลี่ยนสายการเดินทาง เนื่องจากบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิถือเป็นจุดศูนย์กลางที่สามารถเปลี่ยนเส้นทางในการเดินทางได้เป็นอย่างดี พื้นที่การจราจรถูกครอบครองโดยรถยนต์ส่วนบุคคลเป็นหลัก บวกกับมีระบบขนส่งสาธารณะที่หลากหลายรูปแบบรวมอยู่ในที่เดียว เช่น รถไฟฟ้า รถเมล์ รถ จักรยานยนต์รับจ้าง เป็นต้น

5. นโยบายด้านการขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุไม่ได้รับการสนับสนุนจากการศึกษาในส่วนนี้พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงนโยบายต่างๆที่เอื้ออำนวยแก่ผู้สูงอายุทั้งในด้านระบบขนส่งสาธารณะหรือสวัสดิการต่าง ๆ ทำให้ผู้สูงอายุไม่ได้ประโยชน์เท่าที่ควรจากเหตุจากการโฆษณาที่ขาดประสิทธิภาพ เน้นการพัฒนาความทันสมัยแต่ไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้สูงอายุ การสนับสนุนนโยบายมีการสนับสนุนเพียงแค่ค่าใช้จ่ายแต่ในแง่ของความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางมีค่อนข้างน้อย ซึ่งผู้สูงอายุไม่ได้รับการบริการขนส่งสาธารณะได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันกับคนทั่วไป ทำให้เกิดช่องว่างทางสังคมของผู้สูงอายุ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักมีปัญหาในเรื่องของสุขภาพร่างกาย เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการจัดบริการหน่วยงานต่าง ๆ จึงจำเป็นจำเป็นของคตินโยบายต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุให้ครอบคลุมและเข้าถึงผู้สูงอายุให้มากที่สุด

2.5 แนวคิดการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ

สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคม ซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไข ปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของ ประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตาม มาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษาสุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ ประชาชนจะต้องได้รับ และมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ (พระราชบัญญัติส่งเสริม การจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546)

การดำเนินงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของประเทศไทย เริ่มในปี พ.ศ. 2496 เมื่อจอมพล ป.พิบูลสงคราม ได้มีแนวคิดในการจัดสวัสดิการสังคมและประชาสงเคราะห์ ได้กำหนดนโยบายที่สำคัญ หลายประการในการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีมีคุณภาพและดำรงชีวิต ในสังคมได้อย่างสงบสุข ได้มอบหมายให้กรมประชาสงเคราะห์จัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบาง แคว้นเป็นครั้งแรก วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ เพื่อให้การสงเคราะห์คนชราที่ไม่สามารถช่วยเหลือ ตนเองได้หรือประสบปัญหาความทุกข์ยาก เดือดร้อนยากจนไม่มีที่อยู่อาศัยหรือไม่สามารถอาศัยอยู่ กับครอบครัวได้ ต้องการบริการสงเคราะห์บางอย่าง เช่น การรักษาพยาบาลกายภาพบำบัดนันทนาการ เพื่อแบ่งเบาภาระของครอบครัวที่มีรายได้น้อยหรือยากจน ที่ไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูผู้สูงอายุไว้ใน ครอบครัวได้ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม อันเกี่ยวกับผู้สูงอายุไม่ให้เร่ร่อนทำความเดือดร้อน แก่สังคมและให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างผาสุกเหมาะสมกับอัตรา พ.ศ. 2525 การดำเนินงาน ด้านสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ มีความก้าวหน้าขึ้นเนื่องจากสมัชชาใหญ่แห่งองค์การ สหประชาชาติได้มีมติรับรองแผนปฏิบัติการระหว่างประเทศเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นมาตรการ ระหว่างประเทศฉบับแรกที่ได้มีการวางแนวคิด หลักนโยบาย และโครงการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุไว้ อย่างเป็นรูปธรรม และในปีเดียวกันที่ประชุมสมัชชาโลกเกี่ยวกับผู้สูงอายุได้มีมติรับรองแผนดังกล่าว ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย จึงเรียกแผนนี้ว่า Vienna Plan โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อก่อให้เกิด ความมั่นคงในศักยภาพของรัฐและสังคมในด้านความร่วมมือในระดับภูมิภาคและระหว่างประเทศใน การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับผู้สูงอายุในประเด็นต่าง ๆ คือ สุขภาพและโภชนาการ การ ค้ำครองผู้บริโภคที่สูงอายุ ที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม ครอบครัว สวัสดิการสังคม การประกันรายได้ การจ้างงาน และการศึกษา ซึ่งมาตรฐานและยุทธวิธีเหล่านี้ได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสิทธิ มนุษยชน ซึ่งเป็นสิทธิอธิปไตย และความรับผิดชอบของแต่ละรัฐ

โดยรูปแบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในประเทศไทยเกี่ยวกับในด้านการช่วยเหลือในเรื่อง บริการสาธารณะ กล่าวคือการช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม โดย กระทรวงคมนาคม ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุโดยรถไฟ /รถไฟฟ้า /รถ บขส./ขสมก. ลดค่าโดยสาร

ครึ่งราคาและการบินไทยลดค่าโดยสารภายในประเทศ ร้อยละ 15 ซึ่งรถไฟฟ้ามหานครก็ได้มีการปฏิบัติตามหน่วยงานภาครัฐเสมอมา

2.6 แนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมากและได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ดังนี้

Buzzell and Gale (1987) กล่าวว่าแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับมุมมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

Gronroos (1984) ได้เสนอแนวความคิดว่า คุณภาพเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีอย่างน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือไป ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

Gronroos (1990) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ 2 ชนิด คือแนวคิดคุณภาพเทคนิคของผลลัพธ์ที่ได้ โดยที่คุณภาพเทคนิคแสดงถึงสิ่งที่ลูกค้ามอบไว้หลังจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการหรือสินค้าให้กับลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่า การบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กรคุณภาพการบริการที่ดีจะก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าต่อองค์กรและยังช่วยในการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย รวมทั้งยังสามารถช่วยเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร เนื่องจากลูกค้าที่มีความพอใจต่อการได้รับบริการจะช่วยทำการประชาสัมพันธ์โดยการบอกปากต่อปากไปยังกลุ่มลูกค้ารายใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้ายังเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการที่แพงกว่าเพื่อให้ได้บริการที่มีคุณภาพดีกว่า

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไว้ว่าคุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้นหากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock, 1996 มองคุณภาพการให้บริการว่ามี ความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Lovelock (1996) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ บริการเช่นว่านี้ ไวท์และเอเบล เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่งในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้วบริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค

Napaporn Khantanapha (2000) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่าเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการ

รับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตาม การรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการ บริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีผลสอดคล้องกันเพียงไรข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มี คุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือ ผู้บริโภคอย่าง สม่าเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตาม ความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของ ผู้บริโภคนั่นเอง

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) กล่าวถึงแนวคิดการให้บริการว่าคุณภาพการให้บริการคือความ สอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมิต สัชฌุกร (2547) เป็นแนวคิดในการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ การ ให้บริการเป็นกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดี อันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ คือ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำ ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะ เกิดขึ้นด้วยดี
2. ทำด้วยความรวดเร็ว คือ ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความ ช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริการ มีความสุขและความพอใจ
3. ทำถูกต้อง คือ การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการตอบสนองความต้องการและ ทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจนการบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คือ คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้แก่คนเดียว แต่ทำความไม่พอใจ ให้แก่คนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ คือ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่าง ตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้รับบริการตอบสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550:96) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

โรเจอร์ (2009) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ธุรกิจบริการมีความแตกต่างจากธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าทั่วไป และได้นำเสนอแนวคิด คุณสมบัติบริการ 4 ด้าน (Four I's of Service) ได้แก่

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) ผู้บริโภคไม่สามารถจับต้องหรือมองเห็นบริการก่อนจะตัดสินใจซื้อ ต่างจากสินค้าที่ผู้บริโภคสามารถจับต้องหรือมองเห็น ดังนั้นการบริการจะเป็นการวัดความสามารถมากกว่าความเป็นวัตถุ

2. บริการมีความไม่คงที่ (Inconsistency) คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงที่ เนื่องจากคุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่มีความสามารถแตกต่างกันจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นธุรกิจการให้บริการ คุณสมบัติของพนักงานหรือผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญ

3. การบริการไม่สามารถแยกได้ (Inseparability) บริการไม่สามารถแยกแยะระหว่างผู้ให้บริการ (Deliverer of the service) หรือผู้ผลิตบริการกับตัวบริการ (Service) ดังนั้นการให้บริการ (Production) จึงเกิดขึ้นพร้อมกับการบริการ (Consumption)

4. ลักษณะการจัดเตรียม (Inventory) สินค้าคงคลังของบริการจะแตกต่างจากสินค้าคงคลังด้านสินค้าทั่วไป ในธุรกิจสินค้าผู้ผลิตสามารถผลิตสินค้าเก็บไว้เป็นสินค้าคงคลังได้แต่การบริการมีการเสื่อมสลาย (Perishability) ไม่สามารถเก็บเป็นสินค้าคงคลังได้

พาราซูรามาน; ซีแธมล์; และเบอร์รี่ (Parasuraman; Zeithaml and Berry. 1988) ได้สรุปคุณภาพการบริการเป็น 5 ด้านหลักเรียกว่า SERVQUAL Dimension (Service Quality Dimension) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Tangible) ลักษณะสิ่งที่ปรากฏให้เห็น จับต้องได้ เช่น อาคารสถานที่อุปกรณ์เครื่องมือ บุคคล

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและการให้บริการตามที่ตกลง ถูกต้อง แม่นยำ และสัญญาไว้ เช่น ความตรงต่อเวลาของรถไฟ

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการอย่างทันท่วงที

4. การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) การแสดงออกถึงการให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการที่ได้รับ

5. การเอาใจใส่ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจผู้มารับการบริการ รวมถึงการสื่อสาร ความเข้าอกเข้าใจ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การบริการ 5 ด้านนี้ คือคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะตัดสินหลังจากได้รับการบริการด้วยการนำสิ่งที่รับบริการไปเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ ซึ่งหากเป็นไปตามที่คาดหวังหรือเกินความคาดหวังก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุด และกลับมาใช้บริการอีก

2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.7.1 ความพึงพอใจในการบริการ

1) ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ (Satisfaction) ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

(1) ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า "ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังจากสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง" มักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

(2) ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า " ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง" หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง"

โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ"

ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม "ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า "

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จ ของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

ล็อก (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า "ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการ แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง "

พอร์เตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า "ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานและประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณ ของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับ ผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ"

อาจกล่าวได้ว่า "ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการ แสดงออกถึงความรู้สึกใน ทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่ บุคคลตั้งไว้ในทางตรงกันข้าม "ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการ แสดงออกถึงความรู้สึก ในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับ ที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ" ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกับ ความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มี บทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการ สามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการโดยทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้อง หรือมากกว่าสิ่งที่ คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการ แสดงออกถึงความรู้สึกใน ทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการ รับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

2.7.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับ กลยุทธ์ การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนตั้งใจและ กลับมาใช้บริการเป็นประจำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็น เรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทาง การตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคม ส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความถึงพอใจต่อ การบริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการ ประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และ วิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการ ในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการ บริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการ ซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการ บริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นการให้ ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำมามีความรู้สึกที่ดี ต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการ บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการ ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึง พอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจ บริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ ชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการ ตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและ อาชีพบริการงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการ แสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงาน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน

เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้า ยิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.7.3 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการใช้ต่อบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านค้าปลีก มีสินค้าให้เลือกครบถ้วน พนักงานต้อนรับอย่างดี คิดเงินถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานให้บริการไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควร

จะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Contrmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าวแต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Uncontrmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปร้านค้าปลีก ขณะหาสินค้าไม่พบมีพนักงานเข้ามาให้ความช่วยเหลือ จนลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้อย่างรวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลานานจากการจัดตำแหน่งสินค้าใหม่มากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปร ได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนชิ้นใหม่ พนักงานขายให้การดูแลอย่างดีกล่าวคำขอโทษสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจและยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่อง และเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

2.7.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมาน้อยเพียงที่เข้ามาซื้อสินค้าที่ต้องการลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานร้านค้าปลีกต้อนรับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือเรื่องราวสินค้า บอกตำแหน่ง แนะนำสินค้าใหม่ ด้วยความสุภาพเป็นกันเอง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้นหากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการ นั้นได้

2.7.5 ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จ ในงานบริการก็คือ ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีต่อการบริการนั้นคือ การที่ลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทที่มีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของผู้รับ บริการ และการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละ

สถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไข ของการบริการในแต่ละครั้งได้

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

1) **ผลิตภัณฑ์บริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) **ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการ กับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ

3) **สถานที่บริการ** การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) **การส่งเสริมแนะนำบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) **ผู้ให้บริการผู้ประกอบการ** ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) **สภาพแวดล้อมของการบริการ** สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในร้านและการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7) **กระบวนการบริการ** วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสั่งซื้อสินค้า การใช้เครื่องคิดเงินหน้าร้านและระบบบาร์โค้ด การนำระบบบริหารค่าปลีกและการกระจายสินค้ามาใช้เต็มรูปแบบ เป็นต้น

1.2 ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
- 2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับการตรงกับความคาดหวัง เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร และต้องนั่งรอคอยเป็นเวลานาน

2. **ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ** ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ของผู้ให้บริการต่อการบริการอันเป็นผลจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้ให้บริการได้รับ ในการบริการกับสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและ นโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

- 1) ลักษณะงาน ความน่าสนใจและความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ การได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์และมีโอกาสที่จะทำให้ งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น
- 2) การนิเทศงาน การชี้แนะแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม จากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศนับเป็นส่วนสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้ กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
- 3) เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่าย ให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

4) ค่าจ้าง ปริมาณรายได้หรือเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้าง และวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือการให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

5) โอกาสก้าวหน้าในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งการเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

2.2 ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่ว ๆ ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

2) ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติ งานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่หรือที่เรียกว่า "การบริหารการบริการเชิงกลยุทธ์" ซึ่งนำเสนอโดยเฮสเก็ตต์ (Heskett!) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกัน เรียกว่า "วงจรของความสำเร็จในงานบริการ"

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานบริการ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

2.7.6 การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

องค์การบริการที่จะประสบความสำเร็จระยะยาวในการดำเนินกิจการบริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสนใจการสร้างและรักษาความพึงพอใจในการบริการ ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของลูกค้าหรือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เพราะความพึงพอใจทั้งสองส่วนนี้ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ผู้บริหารการบริการจึงต้องตระหนักถึงการกำหนดกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจใน การบริการที่เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

1. แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการ มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงปัจจัยเดียว แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ "แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ" พัฒนาขึ้นโดยพาราสุรามานและคณะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ในกระบวนการบริการและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการ

2. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็น การสำรวจและการวิจัยตลาดการสำรวจและเจาะกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้า ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง หรือข้อได้เปรียบขององค์กรเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริหารให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อบกพร่องหรือข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์กร โดยคำนึงถึงความชัดเจนและผลในทางปฏิบัติของนโยบายดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถและความพร้อมขององค์กรและผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นที่ยอมรับและรับรู้ถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้บริการ

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรโดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ ปัจจุบันผู้บริหารการ

บริการนิยมนำแนวคิดด้าน "การบริหารเชิงกลยุทธ์" ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายใน องค์กรเช่นเดียวกัน กับการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน นอกจากนี้องค์การบริหารต่างตระหนักถึงบทบาทสำคัญของการสื่อสารต่อการสร้างความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเปรียบเสมือนการให้คำมั่นสัญญาในการบริการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารในระดับที่พอเหมาะและตรงความเป็นจริง

4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน การพัฒนาบุคลากรในองค์การบริหารให้มีคุณภาพและมีจิตสำนึกของการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการบริการให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง จะต้องเริ่มจากให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถการพัฒนาให้ความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของลูกค้า และความพยายามสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด การสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในการนำเสนอบริการต่อลูกค้าอย่างเป็นระบบ การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการสร้างสรรค์กิจกรรมให้เกิดความกลมเกลียวและพร้อมที่จะทำหน้าที่บริการลูกค้า

5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล ผู้บริหารบริการจะต้องสร้างสรรค์บรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ เกิดขึ้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พนักงานทุกคนต้องยึดหลักการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุกอย่าง ตั้งแต่การกำหนดนโยบายการวางแผนจัดการการออกแบบผลิตภัณฑ์บริการจนถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของ "การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ" อย่างแท้จริง ทั้งนี้องค์การบริหารจำเป็นต้องมีระบบหรือกลไกในการรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลกิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องด้วย เพราะข้อมูลดังกล่าวนอกจากนำมาใช้ปรับปรุงกลยุทธ์บริการให้ดีขึ้นแล้ว ยังเป็นข้อมูลสำคัญในการชี้แนะให้เห็นโอกาสในการนำเสนอบริการใหม่ ๆ ตามความต้องการของลูกค้าได้

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological)

เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอ ที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอ จนเกิดเป็นความตั้งใจเด็ด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ ทฤษฎีของมาสโลว์

Maslow (1954) ได้สร้างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจโดยมีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มีดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Basic Physical Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำที่สุด หรือเรียกได้ว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความต้องการทางเพศ อากาศ อาหาร น้ำดื่มที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จูงใจให้บุคคลทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อที่จะได้สิ่งที่จำเป็นเหล่านี้มา ซึ่งเมื่อได้รับสิ่งเหล่านี้มาแล้วบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ และสิ่งพื้นฐานเหล่านี้ก็จะยุติหน้าที่การเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลแสวงหา

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว ความต้องการขั้นต่อไปก็จะเริ่มขึ้น เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เป็นความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ และอาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงความมั่นคงในการดำเนินงานต่าง ๆ การมีผลตอบแทนแลกเปลี่ยนที่แน่นอน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในความมั่นคงแน่นอนของชีวิตหรือการดำเนินการต่าง ๆ ในหน้าที่การงานแล้ว จะเกิดความพึงพอใจและพัฒนาไปสู่ความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

3. ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและองค์การ (Belonging or Social Needs) เป็นความต้องการที่จะให้สังคมหรือองค์การยอมรับ รักใคร่ และเห็นความสำคัญของตนเองว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชอบตน ต้องการให้ตนเองมีความสำคัญกับบุคคลอื่นในขั้นนี้บุคคลต้องการเพื่อน ต้องการการคบค้าสมาคม ต้องการมีครอบครัว มีความรัก และความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง และจากบุคคลอื่น (Esteem and Status Needs) เป็นการรู้สึกเคารพในตนเอง โดยรู้สึกว่าเป็นผู้ประสบความสำเร็จได้รับการยกย่องจากคนอื่น ต้องการมีสถานภาพในสังคม มีเกียรติยศชื่อเสียง เป็นส่วนสำคัญของการได้รับการเคารพยกย่อง เมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองก็จะนำมาซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองในความสามารถและรู้สึกว่าเป็นผู้มีประโยชน์ และมีความสำคัญในสังคม

5. ความต้องการบรรลุเป้าหมายและทำการให้ประสบความสำเร็จ (Self-actualization and Fulfillment Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของบุคคล เป็นการใช้ความสามารถของตนเองในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เป็นทุกอย่างที่ตนเองอยากจะเป็น ความปรารถนาของแต่ละคนจะไม่เหมือนกันสุดแต่เป้าหมายที่แต่ละคนตั้งไว้ ดังนั้นเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ บุคคลจะพยายามกระทำสิ่งที่คิดว่าเหมาะสมที่สุดเพื่อให้ตนเองไปสู่เป้าหมายซึ่งแนวคิดนี้พยายามอธิบายว่า บุคคลพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นจะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และมีขวัญกำลังใจที่จะทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

ศรวานี แดงไสว. (2556) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

ณิรนุช นรินทร์ (2557) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ สนใจ มีเจตคติที่ดี และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน โดยมีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา เมื่อบุคคลมี

ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ จะส่งผลให้การบริหารงานของหน่วยงาน หรือองค์การ ได้ผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์การ

โสพิณ ปันกาญจนโต (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีที่ผู้รับบริการแสดงออกถึงความพอใจในทิศทางที่เป็นบวกเมื่อได้รับผลประโยชน์ในด้านจิตใจและวัตถุและจะแสดงออกในทิศทางลบเมื่อเกิดความไม่พอใจ ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าที่เป็นตัวกระตุ้นภายใน ความพึงพอใจในด้านบริการคือ ความรู้สึกของอารมณ์ที่เป็นสุขซึ่งได้รับการบริการทั้งด้านการจัดการที่มีความสะดวก การบริการที่เสมอภาค ถูกต้อง รวดเร็ว

สมหมาย เปียถนอม (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ จะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

นิตยา จัณนา (2550) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ความพึงพอใจในงานจึงช่วยเสริมความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่คนงานได้ นอกจากนั้นการทำให้คนงานมีความพึงพอใจในการทำงานยังอาจช่วยลดความเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วยการเป็นปฏิปักษ์ต่องานจะเป็นผลเสียต่อองค์กรเพราะคนงานจะแสดงออกซึ่งความ เป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นต้นซึ่งจะทำให้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของคนงานลดลง การสร้างความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะนอกจากจะช่วยให้คนงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและรู้สึกว่าชีวิตของตนมีคุณภาพแล้วยังช่วยลดแนวโน้ม ปรากฏการณ์ อันเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วย

Wilson (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้านำไปสู่ความต้องการของลูกค้าความจงรักภักดีคำแนะนำที่ดี และนำไปสู่การซื้อสินค้าซ้ำ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติของบุคคลที่เป็นผู้รับบริการและได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับ Universal Design

2.8.1 Universal Design หลักการออกแบบอย่างเท่าเทียม เพื่อองค์กรที่ยั่งยืน

“เข้าถึง เท่าเทียม เท่าทันและยั่งยืน” คือหลักการออกแบบพื้นที่ของ Universal Design แนวคิดการออกแบบที่ตอบสนองต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลและการมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นสิ่งซึ่งขับเคลื่อนให้องค์กรให้พัฒนาอย่างยั่งยืน

2.8.2 Universal Design คืออะไร ทำไมจึงสำคัญ

Universal Design (UD) หรือ จะเรียกเป็นภาษาไทยว่า อารยสถาปัตย์ คือ หลักการออกแบบสภาพแวดล้อมให้กับคนทุกๆกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้สูงอายุ (Older people) คนปกติ ผู้พิการ (people with disabilities) เป็นการทำให้ไม่มีอุปสรรค (Barrier-free) ในการใช้งาน สร้างความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงพื้นที่การให้บริการ การออกแบบเพื่อให้ทุกคนได้เข้าถึงอย่างเท่าเทียม ถือเป็นหลักการที่พัฒนาพื้นที่ให้สังคมมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง

2.8.3 หัวใจของ Universal Design

หัวใจสำคัญของ Universal Design คือ การให้มวลชนมีส่วนร่วมในการออกแบบผ่านการคำนึงถึงข้อจำกัดในการใช้ชีวิต ทำความเข้าใจในข้อจำกัดดังกล่าว ตั้งเงื่อนไขให้กระบวนการออกแบบให้ตอบสนองต่อการดำเนินชีวิตของมวลชน ทั้งผู้พิการและผู้สูงอายุ เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงพื้นที่ได้อย่างเท่าเทียม

2.8.4 องค์กรกับการออกแบบ Universal Design ปรับเปลี่ยนเพื่อความยั่งยืน

ความเท่าเทียมในการเข้าถึงพื้นที่เป็นสิ่งทีภาครัฐและเอกชนควรให้ความสำคัญ โดยคุณค่าที่ได้รับจากการออกแบบตามหลัก Universal Design คือความเป็นสากล การก้าวทันโลก และการเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรแสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ในการสร้างความเสมอภาคให้กับผู้คน

2.8.5 Universal Design ความเป็นสากลและอนาคตของสังคมไทย

Universal Design เป็นหลักการออกแบบที่มีมานานกว่า 30 ปี จุดเริ่มต้นของแนวคิดนี้มาจากกฎหมาย The Americans with Disabilities Act (ADA) ของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นตัวบทกฎหมายเกี่ยวกับการให้สิทธิสร้างความเท่าเทียมให้กับประชาชน หลังจากกฎหมายดังกล่าวออกมาก็เกิดแนวความคิดการพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้แพร่กระจายไปทั่วโลก สำหรับประเทศไทยมีกฎหมายเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการใน พ.ศ. 2534 และ พ.ศ. 2548 ได้มีการออกกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ แนวโน้มการปรับสู่ Universal Design ในประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบ โดยจะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากถึงร้อยละ 20 และทั่วโลกจะมีสัดส่วนประชากรสูงวัยเกินร้อยละ 10 ดังนั้นการปรับพื้นที่ตามหลัก Universal Design จึงเป็นการพัฒนาเพื่อเท่าทันสังคมโลก

2.8.6 การปรับใช้หลัก Universal Design ภายในองค์กร

ในการนำหลัก Universal Design มาปรับใช้ภายในพื้นที่องค์กร การเข้าถึง (Accessibility) ในเชิงกายภาพเป็นสิ่งสำคัญ ตั้งแต่ ป้ายนำทางไปยังจุดบริการต่าง ๆ ที่จอดรถ ทางลาด และลิฟต์ ที่ตอบสนองต่อผู้พิการและผู้สูงอายุ อาทิ ความกว้างของทางสัญจรให้พอกับวีลแชร์ (Wheelchair) และ องค์กรทางลาดที่เหมาะสมกับวีลแชร์ รวมถึงมีจุดบริการข้อมูลและหนังสือเสียงสำหรับผู้พิการทางสายตา

หนึ่งในพื้นที่สำคัญภายในองค์กรที่ควรได้รับการออกแบบด้วยหลัก Universal Design คือ ห้องประชุม โดยห้องประชุมเป็นพื้นที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กร ดังนั้นการปรับพื้นที่เพื่อให้ทุกคนได้มีสิทธิเข้าถึงจึงตอบสนองต่อการบริหารองค์กร

2.8.7 การออกแบบห้องประชุมตามหลัก universal design

ในการออกแบบห้องประชุมควรยึดตามหลักพื้นฐาน 7 ประการของ Universal Design ซึ่งหลักการมีดังนี้

1. Equitable use ความเสมอภาคในการใช้งาน

ผู้ใช้งานห้องประชุมทุกคนควรได้รับสิทธิการเข้าถึงการใช้งานห้องประชุมอย่างเท่าเทียม ดังนั้นการออกแบบจึงต้องคำนึงถึงลักษณะการใช้งานของคนแต่ละกลุ่ม เช่น ทางเดินลาดเพื่อรองรับวีลแชร์หรือการติดตั้งตำแหน่งลำโพงให้กระจายเสียงได้ยินชัดเจนทั่วทั้งห้องประชุม เพื่อรองรับผู้พิการทางสายตาที่ใช้ประสาทสัมผัสหูฟังเป็นหลัก เป็นต้น

2. Flexibility ความยืดหยุ่นในการใช้งาน

ความยืดหยุ่นคือทางเลือกที่ช่วยให้เข้าถึงได้อย่างเสมอภาค ตัวอย่างความยืดหยุ่นในการใช้งานห้องประชุม อาทิ การออกแบบระบบการนำเสนอข้อมูลให้สามารถนำเสนอผ่านระบบภาพ และมีระบบเสียง (เสียงบรรยาย) เพื่อตอบสนองการใช้งานของผู้พิการทางสายตา เป็นต้น

3. Simplicity ความเรียบง่ายใช้งานง่าย

ความเรียบง่ายภายในห้องประชุมนั้นมาจากการตัดทอนความซับซ้อนในการใช้งาน ทั้งภาษาและปุ่ม ควรออกแบบให้เข้าใจง่ายให้กับคนทุกกลุ่ม อาทิ การออกแบบปุ่มด้วยการลดจำนวนปุ่ม เพิ่มขนาดให้สังเกตได้ง่ายเพื่อรองรับการใช้งานของผู้สูงอายุ เป็นต้น

4. Perceptible information ข้อมูลมีมากพอสำหรับการใช้งาน

ข้อมูลในหลักการออกแบบ Universal Design หมายถึง การสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานและพื้นที่ ซึ่งในพื้นที่ห้องประชุม ข้อมูลคือ ป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บอกข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งาน อาทิ ป้ายห้องน้ำ ป้ายบอกทางเข้าห้องประชุม และป้ายทางหนีไฟ เป็นต้น

5. Safety ความปลอดภัย ป้องกันความผิดพลาด

หลักการออกแบบห้องประชุมเพื่อความปลอดภัยตามหลัก Universal Design จะมีรายละเอียดมากกว่าพื้นที่ทั่วไป โดยความปลอดภัยในที่นี้คำนึงถึงผู้พิการมากขึ้น อาทิ การจัดตำแหน่งวีลแชร์ให้อยู่ใกล้ทางเข้าออก เพื่อความสะดวกในการอพยพหากมีภัย เป็นต้น

6. Low physical effort การใช้พลังงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

หลักการออกแบบนี้คือหลักที่เน้นให้ผู้ใช้งานลดการใช้แรง (พลังงาน) มากที่สุด เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ แม้มีพลังงานร่างกายอย่างจำกัด ตัวอย่างการออกแบบตามหลัก Low physical effort เช่น ประตูอัตโนมัติหรือระบบสแกนนิ้วเพื่อเปิดประตู เป็นต้น

7. Size and space for approach and use มีพื้นที่ในการใช้งานที่เหมาะสม

สำหรับการออกแบบห้องประชุมให้มีพื้นที่การใช้งานที่เหมาะสม คือ การจัดการพื้นที่ให้ทุกคนสามารถใช้งานได้เหมาะสม โดยไม่ถูกจำกัดด้วยลักษณะทางกายภาพ อาทิ ทางลาดภายในห้องประชุมเพื่อรองรับผู้ใช้วีลแชร์ เป็นต้น

2.8.8 Universal Design - การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล ลดปัจจัยเสี่ยงการหกล้มและเสียชีวิตของผู้สูงอายุ

ในวันที่สังคมไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ และกำลังจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอดในปี 2574 หลาย ๆ ภาคส่วนจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุด้านต่าง ๆ ทั้งเพื่อพัฒนาระบบรองรับสังคมสูงวัย รวมทั้งพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้ครอบคลุมทุกมิติ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณค่า มีศักดิ์ศรี ลดภาระการดูแลของลูกหลาน อีกทั้งยังสามารถเป็นพลังของสังคมในอีกด้านหนึ่งด้วย

เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ หลักการการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) เป็นอีกแนวคิดสำคัญในการสร้างสรรค์สังคม เพื่อให้ทุกคนอยู่ร่วมกันได้ในสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวก สร้างความปลอดภัย และครอบคลุมทุกความต้องการที่หลากหลายของผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพ และทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมซึ่งสร้างโอกาสให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยปราศอุปสรรค เพิ่มความสะดวกในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง

2.8.9 ความสำคัญของการออกแบบเพื่อผู้สูงอายุ

การออกแบบเพื่อทุกคนนี้เป็นแนวความคิดสากลที่องค์การสหประชาชาติได้พยายามเผยแพร่ และส่งเสริมให้ทุกคนเข้าถึงสิทธิ และได้รับประโยชน์อย่างเสมอภาค และเท่าเทียมตามหลักสิทธิมนุษยชนโดยที่ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ แม้ว่าจะมีสถานะเป็นคนพิการ หรือผู้สูงอายุ

ประเทศไทยซึ่งมีกฎหมายหลายฉบับที่มีผลบังคับใช้ให้การสร้างตึกอาคาร และสถานที่สาธารณะต่าง ๆ จำเป็นต้องจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และทุก ๆ คนในเดือนมีนาคม 2564 ที่ผ่านมา

กระทรวงมหาดไทยออก “กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564” ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2564 เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการปรับปรุงข้อกำหนดเดิมให้เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับของนานาประเทศมากขึ้น

Universal Design นี้มีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ในปี 2565 โดยจำนวนผู้สูงอายุจะอยู่ราวร้อยละ 20-30 และ

ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงอายุนับสูงสุดอันดับสองของโลกเช่นเดียวกับญี่ปุ่นที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 28 ในปี 2574 การเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ของประเทศไทยเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และรุนแรงเมื่อเปรียบเทียบกับหลายชาติในโลก ทำให้เราต้องเตรียมพร้อมในหลาย ๆ ด้าน ด้วยภาวะสูงวัยนั้นจะมาพร้อมกับความเปราะบางทั้งทางด้านกายภาพ จิตใจ และสังคม ผู้สูงวัยจึงต้องพึ่งพาคนอื่นมากขึ้นในหลายด้าน การออกแบบเพื่อคนทั้งมวลสามารถทำให้ผู้สูงอายุใช้ชีวิตได้สะดวกง่าย และเท่าเทียม ที่สำคัญคือ การออกแบบเพื่อคนทั้งมวลสามารถป้องกัน และลดความเสี่ยงต่อการหกล้มพลัดตกหกล้มในผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นปัญหาที่สาธารณสุขให้ความสำคัญระดับต้น ๆ ของประเทศ

2.8.10 การล้มของผู้สูงอายุไม่ใช่เรื่องเล็ก

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ ทั้งความเสื่อมทางระบบประสาท และการเคลื่อนไหว การเจ็บป่วยด้วยโรคกระดูก และข้อเสื่อม กล้ามเนื้ออ่อนแรง การมองเห็น หรือหลายสาเหตุร่วมกัน ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเสี่ยงต่อการพลัดตกหกล้มได้ง่าย

งานวิจัยเรื่อง โครงการศึกษานโยบายและการดำเนินงานการป้องกันการหกล้มในผู้สูงอายุในประเทศไทย โดย รศ.จิราพร เกศพิชญวัฒนา และ ดร.ภัทรพร คงบุญ คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับการสนับสนุนการวิจัยจากมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.) และสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ระบุว่า การพลัดตกหกล้มในผู้สูงอายุเป็นปัญหาที่สาธารณสุขให้ความสำคัญระดับต้น ๆ ของประเทศไทย โดยเฉพาะผู้สูงอายุไทยเสียชีวิตจากการหกล้มประมาณ 3 คนต่อวัน และอัตราการเสียชีวิตจากการพลัดตกหกล้มในผู้สูงอายุสูงกว่าทุกกลุ่มอายุถึง 3 เท่า และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะกลุ่มอายุ 80 ปีขึ้นไป ซึ่งจากการคาดการณ์ระหว่างปี 2560 – 2564 จะมีผู้สูงอายุพลัดตกหกล้มถึง 5.5 ล้านคนต่อปีทีเดียว

จากคู่มือ “ยากันล้ม คู่มือป้องกันการหกล้มในผู้สูงอายุ” อาการหกล้มในผู้สูงอายุซึ่งหากเกิดขึ้นแล้วมีแนวโน้มที่จะเป็นอันตรายถึงชีวิต แต่เราสามารถป้องกันได้ด้วยการลดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการหกล้ม ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมภายในบ้าน และสภาพร่างกายของผู้สูงอายุเอง

ผู้สูงอายุหกล้มเป็นเรื่องใหญ่ เพราะการหกล้มเกิดขึ้นในผู้สูงอายุอาจกระทบต่อสุขภาพ คุณภาพชีวิต ก่อให้เกิดความพิการ หรือแม้กระทั่ง เป็นสาเหตุการเสียชีวิต

ข้อมูลจากองค์การอนามัยโลกระบุว่า ผู้สูงอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไปจะมีแนวโน้มหกล้มร้อยละ 28-35 ต่อปี และจะเพิ่มเป็นร้อยละ 32-42 เมื่อก้าวเข้าสู่ปีที่ 70 เป็นต้นไป สามารถสรุปได้ว่า ความเสี่ยงของการหกล้มจะยิ่งมากขึ้นเมื่ออายุมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่มีอาการกล้ามเนื้ออ่อนแรง หรือมีโรคประจำตัว เช่น อัมพฤกษ์ อัมพาต หรือมีปัญหาเรื่องการทรงตัว

การหกล้มเบา ๆ อาจส่งผลทำให้เกิดกระดูกสะโพก หรือกระดูกสันหลังหัก การหกล้มศีรษะ กระแทกพื้นอาจทำให้เกิดภาวะเลือดออกในสมอง ส่งผลให้เกิดความพิการ และการเสียชีวิตตามมา โดยพบว่า ผู้สูงอายุที่หกล้ม และมีกระดูกสะโพกหักมีโอกาสเสียชีวิตภายใน 1 ปีถึงร้อยละ 20

เมื่อผู้สูงอายุหกล้มอาจส่งผลต่อสุขภาพ และการใช้ชีวิต ในกรณีที่ผู้สูงอายุไม่สามารถดูแลตัวเองได้ ทำให้ลูกหลาน หรือญาติต้องออกจากงานมาดูแล หรือจ้างผู้ดูแลพิเศษ ประมาณ 1 ใน 3 ของการหกล้มจะนำไปสู่การบาดเจ็บตั้งแต่ระดับเล็กน้อยไปจนถึงรุนแรงมาก และพบว่าการหกล้ม เป็นสาเหตุที่สำคัญของการเข้าโรงพยาบาลในผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป นอกจากนี้การบาดเจ็บจากการหกล้มทำให้ผู้ป่วยต้องนอนโรงพยาบาลนานกว่าการบาดเจ็บจากสาเหตุอื่น ยิ่งมีอายุมาก และมีโรคประจำตัวมีความเป็นไปได้ที่ต้องนอนโรงพยาบาล หรือนอนติดเตียงไปตลอดชีวิต

เมื่อผู้สูงอายุหกล้ม และกระดูกหักพบว่า 1 ใน 5 ไม่สามารถกลับมาเดินได้อีก และบางส่วน ต้องใช้รถเข็นไปตลอด ส่งผลให้ผู้สูงอายุสูญเสียความสามารถในการดูแลตนเอง และต้องมีคนดูแลตลอดเวลา มีภาวะสับสน มีปัญหาการเคลื่อนไหว และทำให้เกิดอาการซึมเศร้าได้ ส่วนผู้สูงอายุที่เคยหกล้ม แม้ไม่ได้รับบาดเจ็บรุนแรง แต่อาจเกิดอาการวิตก หวาดกลัว หกล้มซ้ำ ไม่กล้าใช้ชีวิตตามปกติ ทำให้คุณภาพชีวิตด้านอื่น ๆ ลดลง

จากการศึกษาในต่างประเทศพบว่า ค่าใช้จ่ายในการรักษาผู้สูงอายุที่หกล้มสูงถึงแสนกว่าบาทต่อคนต่อครั้ง หากรวมค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดขึ้น เช่น รายได้ที่ครอบครัวต้องเสียไป เมื่อต้องออกจากงานมาดูแล หรือรายจ่ายที่เพิ่มหากต้องจ้างคนดูแลโดยประมาณการว่าอาจสูงถึง 1,200,000 บาทต่อคนต่อปีเลยทีเดียว

การล้มในผู้สูงอายุเกิดจากหลายสาเหตุไม่ว่าจะเป็นกระดูกหรือกล้ามเนื้อไม่แข็งแรง มีปัญหาการทรงตัว ปัญหาสายตา การกินยาที่ทำให้หึ่งวังซิม รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายในบ้านไม่เหมาะสม ล้วนเป็นปัจจัยเพิ่มความเสี่ยงการหกล้มในผู้สูงอายุ การออกกำลังกายเพื่อเสริมความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ เพิ่มความสามารถในการทรงตัวและ การเดินซึ่งเป็นสาเหตุหลักของการหกล้มในผู้สูงอายุ และการดูแลสภาพแวดล้อมภายในที่อยู่อาศัย และสถานที่สำหรับประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ให้เหมาะสมก็เป็นสิ่งสำคัญ

2.8.11 การจัดให้มีระบบขนส่งมวลชนที่เอื้อให้คนพิการและผู้สูงอายุสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก และเพียงพอ

เรื่องสำคัญที่ต้องคำนึงถึงของการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทยทั้งในปัจจุบันและอนาคต คือ การจัดให้มีระบบขนส่งมวลชนที่เอื้อให้คนพิการและผู้สูงอายุสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก และเพียงพอ เพื่อเปิดโอกาสในการเดินทางให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม โดยใช้บริการขนส่งสาธารณะและขนส่งมวลชนได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ภาวะสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในระยะเวลาอันใกล้ เนื่องจากการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศมีความเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาทางด้านสาธารณสุข และการคมนาคมขนส่งอย่างทั่วถึง ประชาชนมีฐานะความเป็นอยู่และการศึกษาที่ดีขึ้น รู้จักดูแลรักษาสุขภาพอนามัย ทำให้ประชาชนมีอายุยืนมากขึ้นและเสียชีวิตน้อยลง ในขณะที่อัตราการเกิดลดลงอย่างรวดเร็ว ทำให้จำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นทุกวัน ปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุหรือประชากรที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13 ของประชากรทั้งประเทศ และคาดว่าในปี พ.ศ. 2567 - 2572 จำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25 ของประชากรทั้งหมด จากรายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2560 พบว่ามีคนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการ จำนวน 1,725,601 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ของประชากรทั้งประเทศ

ปัจจัยสำคัญสำหรับการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้สูงอายุให้ดีขึ้น นั่นก็คือ การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งเพื่ออำนวยความสะดวก และลดปัญหาอุปสรรคในการเดินทางให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันอย่างปลอดภัย คนทั่วไป ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างทางสังคมและส่งเสริมให้คนพิการและผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเต็มศักยภาพและมีศักดิ์ศรี

กระทรวงคมนาคมได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมคนพิการและผู้สูงอายุให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากการบริการขนส่งสาธารณะ โดยจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง ตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design: UD) ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า อุปสรรคต่อการพัฒนาระบบบริการภาคขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุมีหลายปัจจัย จึงจำเป็นต้องกำหนดเป็น “ยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ” ที่ครอบคลุมการแก้ไขอุปสรรค เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานของหน่วยงานทุกภาคส่วน เป็นไปอย่างสอดคล้อง ครอบคลุม และบูรณาการ

ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 ได้รับทราบยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งกระทรวงคมนาคมได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งระยะ 20 ปี ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แล้ว อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 - 2564 และอยู่ในส่วนของแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 ปี พ.ศ. 2545 - 2564 โดยในยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านนโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ จะเน้นในเรื่องการเสนอให้ใช้แนวคิดในการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal Design) และหลักกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่ง รวมถึงการจัดตั้งองค์กรหรือเครือข่ายเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายอย่างบูรณาการ

ด้านการปรับปรุงโครงสร้างทางกายภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและยานพาหนะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยเน้นในเรื่อง การปรับปรุงหรือพัฒนาอาคารสถานที่ที่ให้บริการภาคขนส่งและมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะประเภทต่าง ๆ เพื่อรองรับการใช้บริการของคนพิการและผู้สูงอายุให้เป็นไปตามข้อกำหนด หลักการออกแบบเพื่อทุกคน และหลักการออกแบบบริการ (Service Design)

ด้านการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งจะมีการจัดทำหลักสูตรและฝึกอบรมสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการออกแบบและจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุที่ปฏิบัติงานในสถานที่บริการในภาคขนส่งต่าง ๆ รวมทั้งจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุในการรณรงค์ปลูกจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุ

ด้านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้อำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งจะมีการศึกษาหรือจัดให้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาเพื่อประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางสำหรับคนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุ เช่น เว็บไซต์ตามมาตรฐาน และ Mobile application

กระทรวงคมนาคมได้นำร่อง ด้วยการใช้หลักการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal Design) ในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกตามสถานที่ให้บริการภาคการขนส่ง 5 แห่ง ประกอบด้วย ป้ายหยุดรถโดยสารประจำทางบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (ถนนบรมราชชนนี) ท่าเรือพระนั่งเกล้า เชื่อมกับสถานีรถไฟฟ้าสายสีม่วง สถานีรถไฟฟ้าความเร็วสูงที่ จังหวัดนครปฐม และท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งปัจจุบันดำเนินการแล้วเสร็จเป็นที่แรก โดยจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกต้นแบบที่ออกแบบเพื่อรองรับการใช้งานของคนพิการและผู้สูงอายุ เช่น ประตูทางเข้าออกของอาคาร ทางลาด ห้องน้ำ ลิฟต์ ที่จอดรถ สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และระบบอักษรเบรลล์ที่ควรจะมีในอาคารสถานที่บริการภาคขนส่ง นอกจากนี้จะมีการพิจารณาถึงสถานที่ให้บริการภาคขนส่งอื่น ๆ เช่น สถานีรถไฟหัวลำโพง ท่าอากาศยานในภูมิภาค เพื่อเป็นแผนการพัฒนาในระยะต่อไปด้วย ขณะนี้สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรได้ส่งมอบรายละเอียดต้นแบบการปรับปรุงดังกล่าวให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อรับไปพิจารณาดำเนินการให้เกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป

ยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ จะเป็นส่วนสำคัญเพื่อรับบริบทการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง ตลอดจนยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะให้คนพิการและผู้สูงอายุ สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกปลอดภัย และให้การเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะเป็นองค์ประกอบหลักของทุกคนอย่างแท้จริง

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า Universal Design เป็นหลักการออกแบบเพื่อให้ทุกคนที่อยู่ในสังคมสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้นได้อย่างเต็มที่และเท่าเทียมกัน โดยไม่มีขีดจำกัดทางกายภาพ และภาษามาวางกัน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมในอนาคตต่อไป

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิโรจน์ เจริญลักษณ์ และเกศปรกรณ์ แสงเงิน (2561) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาบริการขนส่งสำหรับผู้สูงอายุในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า 1) แม้ผู้สูงอายุจะมีอายุที่มากขึ้นแต่จุดประสงค์และความต้องการในการเดินทางยังคงมีมากด้วยความจำเป็นในหลาย ๆ ด้าน เนื่องจากไม่อยากถูกลดบทบาทในการทำหน้าที่ต่าง ๆ ลง โดยการเดินทางส่วนใหญ่เป็นการเดินทางเพื่อพบแพทย์และซื้อสิ่งของอำนวยความสะดวกกับสมาชิกในครอบครัว 2) ปัญหาในการเดินทางของผู้สูงอายุมีที่เกิเกิดขึ้นจากภายในและภายนอก ด้านร่างกายที่เสื่อมลงตามอายุที่มากขึ้น และสภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้บริการที่ไม่สามารถควบคุมได้ มาตรฐานในการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ ยังไม่มีการสนับสนุนผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ 3) รูปแบบการเดินทางของผู้สูงอายุมีความจำกัดที่มากกว่าบุคคลทั่วไป การเดินทางในแต่ละรูปแบบมีผลกระทบต่อด้านร่างกายของผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน ซึ่งร่างกายของผู้สูงอายุจะมีความอ่อนแอและอ่อนไหวมากขึ้นจากอายุที่เพิ่มมากขึ้น 4) แนวทางการพัฒนาบริการการขนส่งทางด้านต่างๆให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุในปัจจุบันและอนาคต สามารถนำเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนไม่มากและผู้สูงอายุเข้าถึงได้ง่าย มาปรับใช้กับระบบขนส่งในรูปแบบต่างๆ ควบรวมกับนโยบายที่สนับสนุนการเดินทางสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ประเทศพัฒนาได้อย่างเต็มรูปแบบและครอบคลุมสำหรับผู้คนทุกระดับอายุ

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557) กล่าวถึงคุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการมักจะพิจารณาคุณภาพของบริการที่ได้รับโดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ได้แก่ ลักษณะการให้บริการ (Appearance) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในกรให้บริการ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความไว้วางใจในความสามารถในการให้บริการโดยต้องมีความสม่ำเสมอ ความถูกต้องและการบริการตามคำมั่นสัญญา การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การตอบสนองและการช่วยเหลือผู้รับบริการ ด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการ ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือ ความรู้

ความสามารถในการปฏิบัติงานและการสื่อสารที่เกี่ยวกับการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความสุภาพเรียบร้อย มีไมตรีจิต รู้จักให้เกียรติ จริงใจ มีน้ำใจและมิตรต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือ (Creditability) คือ ความสามารถในการให้บริการที่เที่ยงตรงและความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงของผู้ให้บริการ ความปลอดภัย (Security) คือ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการในด้านการกายภาพและสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆได้ การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการด้วยความสะดวกสบาย ใช้เวลาไม่นานในแต่ละขั้นตอนและขั้นตอนในการติดต่อหรือเข้าถึงต่าง ๆ จะต้องไม่มีความซับซ้อน การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ สามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังลูกค้า ความเข้าใจ (Understanding) คือ ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและความสนใจที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องถือว่าสิ่งที่ตนเองปฏิบัติตามคุณลักษณะทั้ง 10 ประการนั้นก็เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการ และเป็นการเพิ่มโอกาสที่ดีในการทำธุรกิจเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ความจงรักภักดี อีกทั้งยังเป็นการรักษาลูกค้า

วศพร เตชะพรพานิช (2560) ที่ศึกษาโครงการการวิจัยและพัฒนากระบวนการไฟฟ้าโครงการย่อยที่ 1 การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการเดินรถไฟฟ้าที่เหมาะสมกับบริษัทผู้รับสัมปทาน โครงการระบบรถไฟฟ้าของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย สรุปว่าการวัดระดับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนที่อาจเกิดขึ้นในการบริหารจัดการของระบบขนส่งสาธารณะ โดยทำการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและมีผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ถูกต้องเป็นงานที่ซับซ้อนเนื่องจากเกี่ยวข้องกับความเข้าใจและทัศนคติของผู้ใช้บริการอีกด้วย การวัดระดับคุณภาพ การให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะใช้ 8 เกณฑ์หลัก คือ 1) ความพร้อม 2) การเข้าถึง 3) ข้อมูลข่าวสาร 4) เวลา 5) การให้บริการ 6) ความสะดวกสบาย 7) ความปลอดภัย และ 8) ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

วริศรา เจริญศรี (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส จำนวน 400 ตัวอย่าง ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ และใช้ในการวิเคราะห์แบบจำลองโลจิสติก (Logit Model) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องของระบบรถไฟฟ้า มีความปลอดภัย ซึ่งผู้โดยสารคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านราคาในเรื่องของราคาเหมาะสมกับระยะทาง เหมาะสมกับความความสะดวกสบาย ด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการให้

ความสนใจในเรื่องของสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากบัตรแรบบิท รวมถึงร้านค้าที่ร่วมโปรโมชั่นมีความเหมาะสมหลากหลายน่าสนใจหรือไม่ ส่วนปัจจัยด้านบุคคล ผู้ใช้บริการให้ความสนใจในเรื่องของเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยสามารถบริการได้ดี เหมาะสมและปฏิบัติตามกฎระเบียบได้อย่างครบถ้วน และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการให้ความสนใจในเรื่องของความเย็นภายในขบวนรถมีอุณหภูมิเหมาะสม

ปณิตา เผ่าลินจง และคณะ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพจำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 18-28 ปีประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาทต่อเดือน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการเดินทางต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5 ครั้ง และส่วนมากไม่ได้ใช้บริการวันใดเป็นประจำวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนที่มากที่สุดจะเป็นการเดินทางเพื่อไปยังสถานที่ท่องเที่ยว โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเฉลี่ยต่อเดือน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่แตกต่างกัน และในด้านของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ช่วยให้ผู้บริโภคนำข้อมูลมาช่วยตัดสินใจในการวางแผนกลยุทธ์และแนวทางในการให้บริการในอนาคต และเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน หรือเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการขนส่งเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งอาจเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจในการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าต่อในอนาคต

อรณิชา ทศตา และคณะ (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านลักษณะกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสามารถอธิบายความแปรปรวนของการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ได้ 11.3% ($R^2 = 0.113$) เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) มากที่สุดไปยังน้อยที่สุด คือ 1.ปัจจัยด้านกระบวนการ ($\beta=0.174$) 2.ด้านบุคคล ($\beta=0.159$) 3.ด้านราคา ($\beta=0.108$) และ 4.ด้านผลิตภัณฑ์($\beta=-0.099$) ตามลำดับ

ศิริพงศ์ พงษ์พันธ์ุ (2562) ศึกษาเรื่องพฤติกรรม ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระหว่าง บริษัท รถไฟฟ้า รฟท. จำกัด (รฟท. : ARL) บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส : BTS) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

(รฟม. : MRT) พบว่าผู้ใช้บริการทั้ง 3 ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะทางราง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด อายุอยู่ระหว่าง 20 ปีขึ้นไปถึง 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษา รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท พฤติกรรมการใช้บริการส่วนใหญ่ ใช้บริการ 2 ครั้ง/วัน ช่วงเวลาในการเดินทางอยู่ระหว่าง 08.01 ถึง 10.00 น. จุดมุ่งหมายในการเดินทางเพื่อไปเรียนหนังสือ ประเภทของการซื้อตั๋วเป็นรายวัน สาเหตุหลักที่ใช้บริการ เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจร จะกลับมาใช้บริการอีกความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งมวลชนสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.80-3.87) นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบแต่ละระบบขนส่งมวลชนสาธารณะทางราง ทั้ง 3 ระบบ ในแต่ละด้านของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนสาธารณะทางรางและส่วนประสมทางการตลาดยังพบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนสาธารณะทางรางและส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน ระหว่างระบบขนส่งมวลชนสาธารณะทางรางที่แตกต่างกัน ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เปมิกา กิตตินันทวรกุล และทิพย์รัตน์ แสงเรืองรอบ (2562) ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบการให้บริการของบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีความแตกต่างกัน คือ 1) ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ (Safety) ที่ผู้ใช้บริการมองว่า การให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครดีกว่ารถไฟฟ้าบีทีเอส ที่ค่า Beta = 0.276 และ 2) ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ (Convenience) ที่ผู้ใช้บริการมองว่า การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสดีกว่ารถไฟฟ้ามหานคร ที่ค่า Beta = 0.219 และเมื่อทำการวิเคราะห์แบ่งแยกตามเพศและอายุพบว่า ผู้ใช้บริการมองต่างกันหลายปัจจัย โดยที่ การให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครดีกว่า กล่าวโดยสรุป การให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครมีหลายปัจจัยที่ดีกว่าการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส

ชญญณันท์ ธเนศ ฉัตรเจริญ และบัญชา วงศ์เลิศคุณากร (2561) ศึกษาเรื่องทัศนคติและการเปิดรับสื่อโฆษณาของผู้โดยสารบนรถไฟฟ้าบีทีเอส มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติและการเปิดรับสื่อโฆษณาของผู้โดยสารบนรถไฟฟ้าบีทีเอส 2) เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการผู้โดยสารบนรถไฟฟ้าบีทีเอส 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์กับทัศนคติและการเปิดรับสื่อโฆษณาของผู้โดยสารบนรถไฟฟ้าบีทีเอส และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้โดยสารต่อสื่อโฆษณารถไฟฟ้าบีทีเอสกับการเปิดรับสื่อโฆษณาของผู้โดยสารบนรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ Cluster Sampling และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ Chi - square ค่าสถิติ T - test ค่าสถิติ F - test (ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 - 30 ปี สถานภาพโสดการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเฉลี่ยนาน ๆ ครั้ง ใช้บริการช่วงเวลา 06.00 - 09.00 น. (ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า) และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อสันทนาการ(ไปเที่ยว/ไปช้อปปิ้ง/ธุระส่วนตัว) ทักษะคิดและการเปิดรับสื่อโฆษณาของผู้โดยสารบนรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ผู้โดยที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการของบนรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกันพบเพียง 1 ด้าน คือ ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สำหรับผู้โดยสารมีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสไม่แตกต่างกัน พบ 2 ด้าน คือ ด้านความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ผู้โดยสารที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน พบเพียง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สำหรับผู้โดยสารมีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสไม่แตกต่างกัน พบ 2 ด้านคือ ด้านความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ผู้โดยสารที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน พบ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สำหรับผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสไม่แตกต่างกัน พบเพียง 1 ด้านคือ ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสผู้โดยสารที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน พบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส 2) ผู้โดยสารมีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อสื่อโฆษณาบนรถไฟฟ้าบีทีเอส แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีทัศนคติ ด้านความเข้าใจ และความรู้สึก โดยรวมมากกว่าเพศชาย ผู้โดยสารมีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อสื่อโฆษณาบนรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) ผู้โดยสารมีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศที่แตกต่างกันมีการเปิดรับสื่อโฆษณาบนรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน โดยผู้โดยสารที่เป็นเพศหญิงมีการเปิดรับสื่อโฆษณาบนรถไฟฟ้าบีทีเอสทั้ง 4 ด้านมากกว่าเพศชาย ผู้โดยสารมีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการเปิดรับสื่อโฆษณาบนรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยรวมไม่แตกต่างกัน และ 5) ทักษะคิดของผู้โดยสารต่อสื่อโฆษณาบนรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทาง

เดียวกันกับการเปิดรับ สื่อโฆษณาของผู้โดยสารบนรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยมีความสัมพันธ์กันระดับค่อนข้างสูง

ธีรนิต วงศ์วุฒิโชติและวุฒิ สุขเจริญ (2559) ทำการศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (MRT)ตามกรอบแนวคิด SERVQUAL พบว่าระดับความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าต่อปัจจัย SERVQUAL ทั้ง 5 ด้าน พบว่าทุกปัจจัยอยู่ในระดับความพึงประสงค์มาก ที่เป็นอันดับแรก คือปัจจัยด้าน Tangibility มีค่า 4.0633 ปัจจัยลำดับที่สอง คือ ปัจจัยด้าน Reliability มีค่า 3.8706 ปัจจัยลำดับที่สาม คือ ปัจจัยด้าน Responsiveness มีค่า 3.87 ปัจจัยด้าน Assurance มีค่า 3.7519 และปัจจัยลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้าน Empathy มีค่า 3.6935 และความแตกต่างทางด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับรายได้ และความถี่ในการใช้งานนั้น มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามกรอบแนวคิด SERVQUAL ไม่ต่างกัน ซึ่งแนวทางการปรับปรุงจะปรับปรุงด้าน Empathy, Responsiveness, Assurance ตามลำดับ

กาญจน์กรรณ สุอังคะ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ การประยุกต์ใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น นครราชสีมา และบุรีรัมย์ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ที่มีระบบขนส่งสาธารณะให้บริการ จำนวน 325 ตัวอย่าง ด้วยการใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุสูงสุด คือ ระบบขนส่งสาธารณะมีตารางเวลาเดินทางและตรงต่อเวลา ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะมากที่สุด คือ การบริการของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านราคากลับไม่มีผลใด ๆ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะ คือ สภาพรถ การบริการของพนักงาน ตารางเดินทาง และลักษณะทางกายภาพของสถานีขนส่ง สำหรับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะและความมีสุขภาพดีของผู้สูงอายุส่งผลโดยตรงกับความถี่ในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ

ฐิติพงศ์ เอี่ยมสะอาด และรัตพงษ์ สอนสุภาพ (2560) ได้ศึกษาอารยสถาปัตยกรรมกับความรับผิดชอบต่อสังคมของรถไฟฟ้าบีทีเอส ผลการศึกษาพบว่า ประการแรก ปัจจุบันนี้มีผู้โดยสารใช้บริการค่อนข้างมากในแต่ละวัน และปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสให้บริการไม่เพียงพอต่อการมาใช้บริการของกลุ่มคนสูงอายุและผู้พิการ ซึ่งปัญหานี้ทำให้เกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการที่ไม่สะดวกตามมา ประการที่สอง หากบริษัทได้นำหลักการอารยสถาปัตยกรรม และหลักความรับผิดชอบต่อสังคม มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการจะส่งผลดีต่อผู้โดยสารกลุ่มคนพิการและกลุ่มผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ยังแสดงถึงความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในสังคม ต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ประการที่สาม การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพร้อม สามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ครอบคลุมทั่วถึง จะทำให้เกิดความพึงพอใจและ

ลดปัญหาข้อร้องเรียนได้ และประการที่สี่ นโยบายดังกล่าวของบริษัทจะก่อให้เกิดศักยภาพและคุณค่าการใช้ชีวิตของกลุ่มคนสูงอายุและผู้พิการในสังคม นอกจากนี้จะช่วยเหลือตนเองได้แล้ว ยังไม่เป็นการต่อสังคมโดยรวมอีกด้วย

จากแนวคิดในการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ กรณีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ที่ผ่านมา พบว่าการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยตรงมีผู้ศึกษาไม่มาก แต่จากข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าการจัดบริการผู้สูงอายุในช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในด้านการเดินทาง รวมถึงนโยบายที่ทางหน่วยงานภาครัฐในด้านขนส่งสาธารณะและนโยบายการจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุของรถไฟฟ้ามหานครที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม และนำไปสู่กรอบการวิจัยดังนี้



กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ กรณีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ กรณีรถไฟฟ้า
มหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ผู้วิจัยเลือกรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research)
และดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ทำการสำรวจประสบการณ์ของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
การจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความ
ต้องการ/ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูล
เอกสารต่าง ๆ ทางวิชาการ ตำรา บทความวิชาการ และเอกสารนโยบาย การจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุ
ใช้บริการขนส่งสาธารณะ และการจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

2) การวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยใช้วิจัยเชิงสำรวจผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้า
มหานคร สายเฉลิมรัชมงคลและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้บริการผู้ทรงวุฒิ/นักวิชาการ และ
ผู้สูงอายุ

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรคือ ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ที่ใช้
บริการเฉลี่ยต่อวันระหว่างเดือนมกราคม 2566 ถึง เดือนมีนาคม 2566 เท่ากับ 1,577,898 คน
จำแนกได้ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	จำนวนผู้โดยสาร สายสีน้ำเงิน	ผู้โดยสารสูงอายุที่ เดินทางโดยใช้เหรียญ โดยสาร (คน)	ผู้โดยสารสูงอายุที่ เดินทางโดยใช้บัตร โดยสาร (คน)	จำนวนกลุ่ม ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
1	มกราคม 2566	177,273	365,857	543,130	
2	กุมภาพันธ์ 2566	152,419	343,307	495,726	
3	มีนาคม 2566	167,378	371,664	539,042	
รวม				1,577,898	400

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น .05

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{1,577,898}{1 + 1,577,898 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,577,898}{1 + 1,577,898 (0.0025)}$$

$$n = 399.90 = 400 \text{ ชุด}$$

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ที่มีผู้สูงอายุมาใช้บริการมากที่สุด

ลำดับ	สถานีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	สถานีกำแพงเพชร	100
2	สถานีสวนจตุจักร	100
3	สถานีหัวลำโพง	100
4	สถานีวัดมังกร	100
รวม		400

3.1.2 เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และศึกษาจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้ว ใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้คำถามแบบเลือกตอบสำหรับคำถามเกี่ยวกับความถี่ต่อการใช้บริการช่วงเวลาที่ใช้บริการ และวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล คำถามจะมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบเพื่อให้ทราบว่าผู้สูงอายุได้รับบริการต่าง ๆ ที่รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จัดให้หรือไม่และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจในการตอบคำถามดังนี้

กำหนดให้ 5 คะแนน พึงพอใจอย่างยิ่ง

กำหนดให้ 4 คะแนน พึงพอใจมาก

กำหนดให้ 3 คะแนน พึงพอใจปานกลาง

กำหนดให้ 2 คะแนน ไม่พึงพอใจ

กำหนดให้ 1 คะแนน ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าระดับความพึงพอใจ โดยอาศัยสูตรการคำนวณระดับความพึงพอใจ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 : 77)

คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ระดับลักษณะ
5	4.50-5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนั้นมากที่สุด
4	3.50-4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนั้นมาก
3	2.50-3.59	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนั้นปานกลาง
2	1.50-2.59	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนั้นน้อย
1	1.00-1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนั้นน้อยมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เกี่ยวกับความปลอดภัย ความสะดวก ความรวดเร็ว ความเชื่อถือได้ การตรงต่อเวลา การเชื่อมต่อกับสถานีอื่น

ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ดังนี้

กำหนดให้ 5 คะแนน ฟังพอใจอย่างยิ่ง

กำหนดให้ 4 คะแนน ฟังพอใจมาก

กำหนดให้ 3 คะแนน ฟังพอใจปานกลาง

กำหนดให้ 2 คะแนน ไม่ฟังพอใจ

กำหนดให้ 1 คะแนน ไม่ฟังพอใจอย่างยิ่ง

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าระดับความพึงพอใจโดยอาศัยสูตรการคำนวณระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ระดับลักษณะ
5	4.50-5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนั้นมากที่สุด
4	3.50-4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนั้นมาก
3	2.50-3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนั้นปานกลาง
2	1.50-2.59	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนั้นน้อย
1	1.00-1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนั้นน้อยมากที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล คำถามเป็นแบบเลือกตอบเพื่อวัดความต้องการของผู้ใช้ด้านสินค้า/ราคา ด้านช่องทาง/สถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบการเชื่อมต่อไปยังระบบการขนส่งอื่นๆ

ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุต่อการจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัด (Scale) แบบ Likert โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

กำหนดให้ 5 คะแนน ต้องการอย่างมากที่สุด

กำหนดให้ 4 คะแนน ต้องการอย่างมาก

กำหนดให้ 3 คะแนน ต้องการปานกลาง

กำหนดให้ 2 คะแนน ต้องการน้อย

กำหนดให้ 1 คะแนน ต้องการน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าระดับความต้องการ โดยอาศัยสูตรการคำนวณระดับความต้องการ ดังนี้

คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ระดับลักษณะ
5	4.50-5.00	หมายถึง มีความต้องการการจัดบริการนั้นเป็นอย่างมาก
4	3.50-4.49	หมายถึง มีความต้องการต่อการจัดบริการนั้นมาก
3	2.50-3.49	หมายถึง มีความต้องการต่อการจัดบริการนั้นปานกลาง

คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ระดับลักษณะ
2	1.50-2.49	หมายถึง มีความต้องการต่อการจัดบริการนั้นน้อย
1	1.00-1.49	หมายถึง มีความต้องการต่อการจัดบริการนั้นน้อยมาก

3.1.3 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (Try Out) และนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach, 1990 :204) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[\frac{S_t^2}{S^2} - \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n S_i^2 \right]$$

α	คือ	ค่าความสอดคล้องภายใน
n	คือ	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
$\sum_{i=1}^n S_i^2$	คือ	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
S_t^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น ได้ค่า $\alpha 0.939$

3.1.4 การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC : Index of item objective congruence) โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเป็นผู้ตรวจสอบคือ

1. นายณัฐวุฒธิ์ กุดตัน ผู้อำนวยการ ฝ่ายความปลอดภัยและคุณภาพ บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. อาจารย์ ดร.อัครพงษ์ เพ็ชรพูล มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
3. รศ.ดร.จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

โดยได้ค่า IOC เท่ากับ 0.903 หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามเชิงปริมาณ และได้ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ จึงดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ แล้วมอบให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้บริการในสถานที่ที่คาดว่าจะมีผู้สูงอายุมาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 4 สถานที่ ประกอบด้วย สถานที่กำแพงเพชร สถานที่สวนจตุจักร สถานที่หัวลำโพง และสถานีวัดมังกร โดยเป็นแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ร่วมกับหัวหน้าสถานี ทั้ง 4 สถานี โดยใช้ผลของส่วนที่ 1-6

การสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับผู้ทรงวุฒิ/นักวิชาการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับขนส่งสาธารณะ และผู้สูงอายุที่ใช้รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลโดยใช้ผลของส่วนที่ 1-6

3.2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC : Index of item objective congruence) โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเป็นผู้ตรวจสอบคือ

1. นายณัฐวุฒิ กุดัน ผู้อำนวยการ ฝ่ายความปลอดภัยและคุณภาพ บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. อาจารย์ ดร.อัครพงษ์ เพ็ชรพูล มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
3. รศ.ดร.จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

โดยได้ค่า IOC เท่ากับ 0.750 หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามเชิงคุณภาพ และได้ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ จึงดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ แล้วมอบให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าตำรา บทความ วารสาร เอกสารรายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในระบบสารสนเทศ และเอกสารนโยบาย สถิติ การให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุ

3.3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จากนั้นนำข้อมูลมาสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับผู้ให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ และผู้สูงอายุ รวมทั้งหมด 8 คน เพื่อเสนอแนวทางการจัดบริการผู้สูงอายุ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้ในการพรรณนาข้อมูลปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิสำเนา ของผู้โดยสารสูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

2) วิเคราะห์ข้อมูลเหตุผลของการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล การตัดสินใจในการใช้บริการ และความต้องการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data analysis)

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลผู้โดยสารสูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ครบทั้งหมด 400 ชุด เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยประสานงานกับบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้ง 4 สถานี ประกอบด้วย สถานีกำแพงเพชร สถานีสวนจตุจักร สถานีหัวลำโพง และสถานีวัดมังกร ซึ่งเป็นการสุ่มสถานีที่คาดว่าผู้สูงอายุมาใช้บริการจำนวนมาก ประกอบกับเป็นสถานีที่ผู้สูงอายุพักอาศัยค่อนข้างมากและสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับขนส่งสาธารณะและผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลโดยเป็นแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

3.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยต้องการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) แต่ไม่สามารถจัดได้ เนื่องจากผู้ให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต้องให้บริการผู้โดยสารที่มาใช้บริการ จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแทน โดยสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ ผู้สูงอายุ และผู้ให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ทั้ง 4 สถานี ได้แก่ สถานีกำแพงเพชร สถานีสวนจตุจักร สถานีหัวลำโพง และสถานีวัดมังกร ในประเด็นแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะกรณีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

จากการศึกษาวิจัยที่มีผลสัมพัทธ์ของผู้สูงอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ปัจจุบันเกี่ยวกับลักษณะผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	175	43.75
หญิง	225	56.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 จำแนกด้านเพศ พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	284	71.00
ปริมณฑล	69	17.25
ต่างจังหวัด	47	11.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 จำแนกด้านภูมิลำเนา พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือพักอาศัยอยู่ที่ปริมณฑล จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 น้อยสุด คือ พักอาศัยอยู่ที่ต่างจังหวัด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
60-69 ปี	220	55.00
70-80 ปี	151	37.75
80 ปี ขึ้นไป	29	7.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 จำแนกด้านอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-69 ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 70-80 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 น้อยสุด คือ อายุ 80 ปี ขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	84	21.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	69	17.25
อนุปริญญา/ปวส.	21	5.25
ปริญญาตรี	198	49.50
สูงกว่าปริญญาตรี	28	7.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 จำแนกด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมา คือ ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 น้อยสุด คือ ระดับศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	18	4.50
ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	64	16.00
ธุรกิจส่วนตัว	139	34.75
อื่น ๆ	179	44.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 จำแนกด้านการประกอบอาชีพ พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่เลือกอื่น ๆ กล่าวคือ ไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ โดยส่วนใหญ่เป็น ข้าราชการบำนาญ รองลงมา คือ แม่บ้าน และฟรีแลนซ์ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 น้อยสุด คือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	91	22.75
10,001 - 20,000 บาท	143	35.75
20,001 - 30,000 บาท	95	23.75
มากกว่า 30,000 บาท	71	17.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 จำแนกด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 น้อยสุด คือ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านแหล่งที่มาของรายได้

แหล่งที่มาของรายได้	จำนวน	ร้อยละ
เงินภาษีผู้สูงอายุ	54	13.50
บุตร-หลานให้	80	20.00
ค้าขาย	92	23.00
รับจ้างทั่วไป	50	12.50
อื่น ๆ	124	31.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 จำแนกด้านแหล่งที่มาของรายได้ พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่เลือกอื่น ๆ กล่าวคือ โดยส่วนใหญ่มีแหล่งที่มาของรายได้ คือ เงินบำนาญ รองลงมา คือ การปล่อยเช่าอสังหาริมทรัพย์ และฟรีแลนซ์ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ค้าขาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 น้อยสุด คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

4.2 ประสิทธิภาพของผู้สูงอายุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประสิทธิภาพประกอบด้วย ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

ตารางที่ 10 ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ที่ใช้บริการ (ไป-กลับ หมายถึง 2 ครั้ง)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	61	15.25
1 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์	152	38.00
5 - 8 ครั้งต่อสัปดาห์	74	18.50
9 - 12 ครั้งต่อสัปดาห์	62	15.50
มากกว่า 12 ครั้งต่อสัปดาห์	51	12.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 จำแนกด้านความถี่ที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่ใช้บริการระหว่าง 1 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ ใช้บริการระหว่าง 5 - 8 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 น้อยสุด คือ ใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
05.00 - 09.00 น.	18	4.50
09.01 - 12.00 น.	66	16.50
12.01 - 15.00 น.	184	46.00
15.01 - 18.00 น.	127	31.75
18.01 - 21.00 น.	4	1.00
21.01 - 24.00 น.	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 จำแนกด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลาระหว่าง 12.01 - 15.00 น. จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลาระหว่าง 15.01 - 18.00 น. จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 น้อยสุด คือ ใช้บริการช่วงเวลาระหว่าง 21.01 - 24.00 น. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ

วัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไปทำงาน	54	13.50
ไปเที่ยว	70	17.50
ไปซื้อของตามแหล่งการค้าต่าง ๆ	141	35.25
ไปออกกำลังกาย	11	2.75
ไปพบแพทย์	77	19.25
อื่น ๆ	47	11.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 จำแนกด้านวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการ รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเพื่อไปซื้อของตามแหล่งการค้าต่าง ๆ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมา คือ เลือกใช้บริการเพื่อไปพบแพทย์ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 น้อยสุด คือ เลือกใช้บริการเพื่อไปออกกำลังกาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

4.3 การจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับการได้รับบริการจากรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละปัจจัยเกี่ยวกับการได้ใช้บริการ หรือ ไม่ได้ใช้บริการ ที่รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลได้มีการจัดบริการให้กับผู้สูงอายุ โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ค่าความถี่และค่าร้อยละด้านการได้ใช้บริการ หรือ ไม่ได้ใช้บริการ

การจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	ได้ใช้	ร้อยละ	ไม่ได้ใช้	ร้อยละ
1. เหยียบ/บัตรโดยสารลดราคา 50% ของอัตราค่าโดยสารปกติ	381	95.25	19	4.75
2. ที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุภายใน ขบวนรถไฟฟ้า	335	83.75	65	16.25
3. ลิฟต์โดยสาร	333	83.25	67	16.75
4. เส้นทางฟรีในช่วงเทศกาลสงกรานต์	181	45.25	219	54.75
5. เจ้าหน้าที่สถานีคอยช่วยเหลือแนะนำ อำนวยความสะดวก	379	94.75	21	5.25

จากตารางที่ 13 จำแนกด้านการใช้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่ใช้บริการเหยียบ/บัตรโดยสารลดราคา 50% ของ อัตราค่าโดยสารปกติ จำนวน 381 คน คิดเป็นร้อยละ 95.25 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สถานีคอยช่วยเหลือ แนะนำ อำนวยความสะดวก จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.75 น้อยสุด คือ เส้นทางฟรีในช่วงเทศกาลสงกรานต์จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 ตามลำดับ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะกรณีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดบริการ

การจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. เหยียบ/บัตรโดยสารลดราคา 50% ของอัตราค่าโดยสารปกติ	4.75	0.47	มากที่สุด	1
2. ที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุภายใน ขบวนรถไฟฟ้า	4.56	0.68	มากที่สุด	4
3. ลิฟต์โดยสาร	4.55	0.67	มากที่สุด	3
4. เส้นทางฟรีในช่วงเทศกาลสงกรานต์	4.48	0.74	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่สถานีคอยช่วยเหลือ แนะนำ อำนวยความสะดวก	4.72	0.54	มากที่สุด	2
รวม	4.61	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 จำแนกด้านการจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเหยียบ/บัตรโดยสารลดราคา 50% ของอัตราค่าโดยสารปกติ ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สถานีคอยช่วยเหลือ แนะนำ อำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.54) น้อยสุด คือ มีความพึงพอใจด้านเส้นทางฟรีในช่วงเทศกาลสงกรานต์ระดับความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

4.4 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจ

การจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ความปลอดภัย	4.88	2.54	มากที่สุด	1
2. ความสะดวก	4.71	0.46	มากที่สุด	7
3. ความรวดเร็ว	4.77	0.44	มากที่สุด	5
4. ความเชื่อถือได้	4.78	0.45	มากที่สุด	6
5. การตรงต่อเวลา	4.80	0.40	มากที่สุด	2
6. การเชื่อมต่อสถานีอื่น	4.78	0.42	มากที่สุด	4
7. ความคุ้มค่า	4.80	0.42	มากที่สุด	3
รวม	4.79	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 จำแนกด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 2.54) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจด้านการตรงต่อเวลา ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความคุ้มค่า ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.40) น้อยสุด คือ มีความพึงพอใจด้านความสะดวก ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

4.5 ความต้องการผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับความต้องการต่อการจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความต้องการ

การจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1. ด้านสินค้า/ราคา มีความเหมาะสม	4.73	0.49	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทาง/สถานที่ ที่เข้าถึงง่าย	4.55	0.58	มากที่สุด	7
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้น	4.59	0.60	มากที่สุด	6

ตารางที่ 16 (ต่อ)

การจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ลิฟต์โดยสาร บันไดเลื่อน ห้องน้ำ ฯลฯ	4.59	0.58	มากที่สุด	5
5. ด้านความไว้วางใจ	4.60	0.55	มากที่สุด	3
6. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ชัดเจน	4.60	0.56	มากที่สุด	4
7. ด้านระบบการเชื่อมต่อไปยังระบบการ ขนส่งอื่น ๆ	4.62	0.53	มากที่สุด	2
รวม	4.61	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 จำแนกด้านความต้องการต่อการจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีความต้องการด้านสินค้า/ราคา มีความเหมาะสม ระดับความต้องการระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ มีความต้องการด้านระบบการเชื่อมต่อไปยังระบบการขนส่งอื่น ๆ ระดับความต้องการระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.53) น้อยสุด คือ มีความต้องการด้านช่องทาง/สถานที่ ที่เข้าถึงง่าย ระดับความต้องการระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

4.6 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการปรับปรุงการจัดบริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

ผู้วิจัยได้สอบถามความคิดเห็นของผู้สูงอายุเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงการจัดบริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งสามารถสรุปได้ 6 ประเด็น ดังนี้

1. ต้องการให้มีการเพิ่มห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ และสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ
2. ต้องการให้เพิ่มช่องทางพิเศษสำหรับซื้อเหรียญโดยสาร/บัตรโดยสาร ของผู้สูงอายุ
3. ต้องการให้มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำ อำนวยความสะดวก
4. ต้องการให้เพิ่มป้ายบอกทางเข้า-ออก บริเวณชั้นชานชาลา
5. ต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ภายในขบวนรถไฟฟ้าให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม
6. ต้องการให้เพิ่มป้ายบอกทางไปยังลิฟต์โดยสาร

4.7 แนวทางการปรับปรุงบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ ผู้สูงอายุ และผู้ให้บริการเพื่อเสนอแนวทางการจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุในการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ 2 ท่าน ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล 2 ท่าน และผู้ให้บริการ ประกอบด้วย สถานีกำแพงเพชร สถานีสวนจตุจักร สถานีหัวลำโพง และสถานีวัดมังกร ซึ่งผู้ให้บริการมีตำแหน่งเป็นหัวหน้าสถานี สถานีละ 1 ท่าน รวมทั้งหมด 4 ท่าน ในประเด็นการจัดบริการ คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาบริการ ได้แนวทางการปรับปรุงแนวทางสำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ดังนี้

1. ด้านการจัดบริการ

นโยบายการจัดบริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับคนทุกช่วงวัย และมีการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณที่ผู้สูงอายุแสดงความคิดเห็นว่ามีความพึงพอใจมาก แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงวัย ทำให้มีผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการจัดบริการจึงต้องมีความเพียงพอ และครอบคลุมผู้สูงอายุทุกคน โดยเฉพาะการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้มากยิ่งขึ้น เช่น การจัดลิฟต์โดยสารสำหรับผู้สูงอายุ การจัดที่นั่งพิเศษในขบวนรถไฟฟ้า การจัดระบบให้ผู้สูงอายุสามารถซื้อเหรียญโดยสาร/บัตรโดยสาร ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ โดยที่ผู้สูงอายุไม่จำเป็นต้องไปเข้าแถวเพื่อซื้อเหรียญโดยสาร/บัตรโดยสารที่สถานี หรือผู้สูงอายุสามารถเติมเงินเข้าบัตรโดยสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้เพื่อเป็นการช่วยให้ประหยัดเวลา สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้สูงอายุ

“...อยากให้รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร มีการพัฒนาการจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้นไปอย่างไม่หยุดนิ่ง โดยอาจเป็นการเพิ่มการจัดบริการให้ครอบคลุมสำหรับผู้สูงอายุทุกคนที่มาใช้บริการ โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้สูงอายุ โดยการเอื้ออำนวยความสะดวกในการเดินทางของผู้สูงอายุ เช่น ลิฟต์โดยสาร พนักงาน/เจ้าหน้าที่อาจมีการแจ้งผู้โดยสารทั่วไปที่ยังอายุไม่ถึง 60 ปี ให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ/ผู้พิการก่อน และควรมีการจัดให้มีที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุภายในขบวนรถไฟฟ้าให้มีมากกว่าเดิม เพื่อรองรับผู้สูงอายุที่อาจมาใช้บริการที่มากขึ้น...”

(ผู้สูงอายุท่านที่ 1, 21 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...อยากให้รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล นำการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่จากเดิมดีอยู่แล้ว นำไปพัฒนาโดยอาจมีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ

ผู้สูงอายุที่เข้าถึงง่ายยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มช่องทางการตรวจสอบมูลค่าในบัตรโดยสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้ โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาติดต่อที่ห้องออกบัตรโดยสาร หรือตู้เติมเงินอัตโนมัติ และการให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ และอยากให้รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีการพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะ เช่น การจัดให้มีเก้าอี้พักคอยบริเวณขึ้นออกบัตรโดยสาร เพื่อผู้สูงอายุที่อาจเดินทางเข้าระบบมาเหนื่อย ๆ ได้นั่งพักก่อน...”

(ผู้สูงอายุท่านที่ 2, 22 กรกฎาคม 2566: สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาสื่อเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น โดยการนำแอปพลิเคชันมาใช้พัฒนาการบริการ เพื่อเป็นการช่วยประหยัดเวลา และสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้สูงอายุรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล....”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ, 24 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรมีนโยบายเพิ่มช่องทางพิเศษสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เนื่องจากผู้สูงอายุบางรายไม่ได้ต้องการซื้อบัตรโดยสาร ผู้สูงอายุในการเดินทางเนื่องจากอาจจะไม่ได้เดินทางบ่อยด้วยรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลบ่อย ซึ่งการแยกช่องทางพิเศษสำหรับผู้สูงอายุจะช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยที่ไม่ต้องเข้าแถวเดียวกับผู้โดยสารทั่วไป ช่วยให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างผู้สูงอายุด้วยกันเอง อีกทั้งรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรเพิ่มจุดขึ้นรอร์รถไฟฟ้าสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เนื่องจากสภาพร่างกายของผู้สูงอายุที่ทำอะไรได้ช้ากว่าปกติ อาจทำให้เข้าขบวนรถไฟฟ้าไม่ทันเวลา ซึ่งในช่วงเวลาเร่งด่วนมีผู้โดยสารหนาแน่น เมื่อรถไฟฟ้ามาทุกคนต่างเร่งรีบ อาจทำให้เบียดชนผู้สูงอายุได้...”

(นักวิชาการ, 27 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีนโยบายที่จะเพิ่มความเร็วในการขายเหรียญ/บัตรโดยสาร โดยอาจพัฒนาอุปกรณ์ให้เร็วขึ้นและดีขึ้น สำหรับผู้โดยสารที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลทุกคน และจะพิจารณาเพิ่มตู้ออกเหรียญโดยสารอัตโนมัติ รวมถึงการเพิ่มพนักงานอำนวยความสะดวกผู้โดยสารทุกคนที่มาใช้บริการได้อย่างครอบคลุมและมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

กว่าเดิม เพื่อความสะดวกสบาย และลดเวลาการเข้าแถวซื้อเหรียญโดยสาร
สำหรับผู้สูงอายุในช่วงเวลาเร่งด่วน...”

(หัวหน้าสถานีวัดมังกร, 21 มิถุนายน 2566 : สัมภาษณ์)

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ

นโยบายการจัดการบริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มุ่งเน้นในด้านคุณภาพความปลอดภัย ความสะดวก ความน่าเชื่อถือ และความคุ้มค่าเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ และสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณที่ผู้สูงอายุแสดงความคิดเห็นว่ามีความพึงพอใจมาก แต่อย่างไรก็ตามอุปสรรคที่ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุยังมีไม่เพียงพอต่อการเข้าถึงบริการของผู้สูงอายุ เช่น รถเข็นวีลแชร์ ที่หากจำเป็นต้องใช้ผู้สูงอายุต้องติดต่อพนักงาน/เจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ทำให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ หากมีบริการรถเข็นวีลแชร์ที่มากขึ้นจะช่วยให้การเข้าถึงบริการได้จะมีมากขึ้นรวมทั้งระบบอุปกรณ์ที่ยังไม่เอื้อต่อความสะดวกของผู้สูงอายุ ดังนั้น รถไฟฟ้ามหานครควรพัฒนานโยบายในด้านอุปสรรคที่มีความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุให้มากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มระบบเติมเงินอัตโนมัติ ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น พัฒนาอุปกรณ์ประเภทที่มีระบบเซนเซอร์ (sensor) ให้มีความปลอดภัยและมีความเสถียร และเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ รวมทั้งห้องน้ำควรออกแบบตามหลักอารยสถาปัตย์ โดยต้องพัฒนาควบคู่ไปพร้อมกับความปลอดภัย ความสะดวก ความน่าเชื่อถือ และความคุ้มค่า

“...อยากให้รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีการพัฒนาในด้านความสะดวกไม่ว่าจะเป็น การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อผู้สูงอายุ ให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ โดยรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล อาจมีการพัฒนานโยบายในด้านความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้น...”

(ผู้สูงอายุท่านที่ 1, 21 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...อยากให้รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลตระหนักในด้านความปลอดภัย อีกทั้งพัฒนาในด้านระบบอุปกรณ์ภายในสถานี ไม่ว่าจะเป็น ลิฟต์โดยสาร บันไดเลื่อน และระบบซื้อเหรียญ/บัตรโดยสาร สำหรับผู้สูงอายุ ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและเกิดข้อผิดพลาดให้น้อยที่สุด...”

(ผู้สูงอายุท่านที่ 2, 22 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยมุ่งเน้นด้านความปลอดภัย ความสะดวก ความรวดเร็ว ความเชื่อถือได้

การตรงต่อเวลา การเชื่อมต่อสถานีอื่น และความคุ้มค่า ที่จากเดิมมีการจัดบริการที่ได้อยู่แล้ว นำมาพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้กับผู้สูงอายุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลต่อไปในอนาคต รวมถึงห้องน้ำสถานีควรวีตอารยสถาปัตยกรรม เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าใช้ห้องน้ำได้อย่างปลอดภัยเช่น ต้องมีอุปกรณ์ช่วยเหลือภายในห้องน้ำ รถเข็นวีลแชร์สามารถเข้าไปในห้องน้ำได้สะดวก แม้กระทั่งผู้ดูแลสามารถเข้าไปให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉินได้...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ, 24 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาระบบอุปกรณ์ให้มีความปลอดภัย และเอื้อต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ โดยการพัฒนาอุปกรณ์ประเภทที่มีระบบเซนเซอร์ (sensor) ให้มีความปลอดภัยและมีความเสถียร และเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ เช่น การป้องกันลื่นล้มโดยสารปิดหนีบกระแทกผู้โดยสาร การป้องกันประตูจัดเก็บค่าโดยสารกระแทก เพื่อป้องกันการได้รับความบาดเจ็บของผู้ใช้บริการ...”

(นักวิชาการ, 27 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...สถานีพิจารณาเพิ่มอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น เพิ่มรถเข็นวีลแชร์ เพื่อให้ง่ายต่อการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุได้รวดเร็ว และสะดวก พร้อมทั้งพิจารณาเพิ่มเก้าอี้พักคอยให้กับผู้สูงอายุบริเวณหน้าห้องน้ำ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้นั่งพักระหว่างเดินทางหรือระหว่างรอคิวเข้าห้องน้ำ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น...”

(หัวหน้าสถานีหัวลำโพง, 21 มิถุนายน 2566 : สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มุ่งเน้นในด้านความปลอดภัยให้มากกว่าเดิม เช่น ระบบอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นระบบการประชาสัมพันธ์ ระบบอุปกรณ์ต่างๆภายในสถานีและจะพยายามปรับปรุงเพื่อให้ใกล้เคียงกับ 100% ให้มากที่สุดโดยมุ่งเน้นไปที่ความปลอดภัยมากกว่าเดิม...”

(หัวหน้าสถานีวัดมังกร, 21 มิถุนายน 2566 : สัมภาษณ์)

3. ด้านพัฒนาการจัดบริการ

จากการจัดบริการที่เน้นในด้านความสะดวก และด้านคุณภาพการจัดบริการ ซึ่งมุ่งเน้นเรื่องของความปลอดภัย ความสะดวก ความน่าเชื่อถือ และความคุ้มค่า สามารถนำมาพัฒนาการจัดบริการตามความต้องการของผู้สูงอายุ ดังนี้

1) ด้านการประชาสัมพันธ์

ระบบการประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่คุณสูงอายุต้องการให้รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีพัฒนาการให้มีความชัดเจน และเข้าใจง่ายมาก เนื่องจากผู้สูงอายุมีสายตาที่อาจทำให้มองไม่เห็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่คุณสูงอายุต้องการทราบ ดังนั้นรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการนำสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยแต่เข้าใจง่ายมาพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้มีความครอบคลุมต่อการใช้บริการของคุณสูงอายุอีกทั้งควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความตระหนัก และให้สิทธิ์ที่คุณสูงอายุพึงได้รับในการใช้บริการก่อน โดยต้องสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการทุกคนเห็นความสำคัญของคุณสูงอายุในกรณีที่รถไฟฟ้ามีที่นั่งพิเศษไม่เพียงพอในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือช่วงเวลาที่มียุสูงอายุมาใช้บริการจำนวนมากและควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยเน้นสีหรือสัญลักษณ์ที่คุณสูงอายุมีความเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้คุณสูงอายุ ว่าได้รับการดูแลจากการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลเป็นอย่างดี

“...พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มเสียงประกาศภายในสถานี เกี่ยวกับจุดที่มีลิฟต์โดยสาร โดยควรมีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้คุณสูงอายุใช้บริการลิฟต์โดยสาร แทนการใช้บันไดเลื่อน การเพิ่มป้ายบอกทางไปยังลิฟต์โดยสารที่มีขนาดใหญ่และเป็นได้งายมากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุมักมีปัญหาทางด้านสายตา ทำให้อาจไม่เห็นข้อมูลว่าป้ายบอกทางอยู่ตรงบริเวณใด เพราะรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลมีป้ายประชาสัมพันธ์ค่อนข้างเยอะ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุภายในขบวนรถไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดการตระหนักถึงความสำคัญของคุณสูงอายุและเป็นการปลูกจิตสำนึกในการคอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกให้คุณสูงอายุมากยิ่งขึ้น...”

(ผู้สูงอายุท่านที่ 1, 21 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...อยากรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ให้มีการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างไม่

หยุดนิ่ง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์เป็นจอร์บบสัมผัส (Touch Screen) เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เช่น ผู้โดยสารสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางต่าง ๆ รอบเส้นทางรถไฟฟ้า รวมถึงทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และการเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น รวมถึงในช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีผู้โดยสารหนาแน่น อาจมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องลิฟต์โดยสาร บันไดเลื่อน ให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการทุกคนเกิดการตระหนักรู้ และเสียสละให้แก่ผู้สูงอายุ ซึ่งมีร่างกายที่ไม่ค่อยแข็งแรงใช้บริการก่อน...”

(ผู้สูงอายุท่านที่ 2, วันที่ 22 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความตระหนักรู้ และให้สิทธิ์ที่ผู้สูงอายุพึงได้รับในการใช้บริการก่อน เช่น ลิฟต์โดยสาร ที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุภายในขบวนรถไฟฟ้า โดยต้องสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ รวมทั้งรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในอนาคตอาจต้องเพิ่มนโยบายเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ โดยอาจมีลักษณะการกำหนดสีหรือเปลี่ยนคำที่ใช้สำหรับที่นั่งพิเศษ (Priority Seat) ที่มีความเฉพาะตัว เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความตระหนักรู้ว่าที่นั่งดังกล่าวเป็นที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษ เพื่อเป็นการรณรงค์ให้ผู้ใช้บริการตระหนักรู้ถึงผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ, 24 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยการเน้นตัวหนังสือภาษาไทย เนื่องจากมีความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุบางคนอาจไม่มีความเข้าใจในด้านภาษาอังกฤษ รวมทั้งพัฒนาในด้านป้ายสัญลักษณ์ โดยควรใช้ภาษาหรือรูปภาพที่สื่อถึงผู้สูงอายุได้ดี ให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เช่น สีเหลือง และสีน้ำตาล เป็นสีที่ผู้สูงอายุแยกได้ง่าย ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าใจได้เร็วยิ่งขึ้น ...”

(นักวิชาการ, 27 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จะมุ่งเน้นในด้านการให้บริการที่อยู่เหนือสิ่งอื่นใด โดยจะดำเนินการพัฒนาต่อไปอย่างไม่มีสิ้นสุด เช่น การเพิ่มการ

ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับที่นั่งพิเศษให้มากยิ่งขึ้น โดยจะพิจารณาเพิ่มเสียงประกาศอัตโนมัติภายในสถานีอย่างสม่ำเสมอ...”

(หัวหน้าสถานีกำแพงเพชร, 21 มิถุนายน 2566 : สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลจะดำเนินการปรับปรุงระบบประชาสัมพันธ์ และระบบการให้บริการ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในสถานี และขบวนรถไฟทำให้ดีมากยิ่งขึ้น...”

(หัวหน้าสถานีวัดมังกร, 21 มิถุนายน 2566 : สัมภาษณ์)

2) ด้านการพัฒนาบุคลากร

บุคลากรเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการผู้สูงอายุโดยตรง ดังนั้น รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลต้องจัดให้มีการอบรม/พัฒนา บุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการพัฒนาความรู้เข้าใจบริบทในด้านปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุ รวมถึงพัฒนาอบรมบุคลากรในการดูแลผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉินเพื่อให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ และควรพัฒนาอบรมบุคลากรทุกคนให้ทราบถึงคนทราบในเรื่องสิทธิ์ของผู้สูงอายุ เพื่อสร้างสะดวกและความสำเร็จให้กับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ

“...บุคลากรผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการที่ดีอยู่แล้ว แต่อาจมีการเพิ่มพนักงาน/เจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน/เจ้าหน้าที่คอยดูแลผู้สูงอายุโดยเฉพาะ หรือสามารถแนะนำข้อมูลเรื่องเส้นทางให้กับผู้สูงอายุ เนื่องจากในบางสถานีชั้นชานชาลาไม่ได้อยู่รวมกัน ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความสับสนและอาจทำให้หลงผิดฝั่งชั้นชานชาลาทำให้เกิดความเสียเวลาในการเดินทาง อีกทั้งควรมีการจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ในเรื่องความต้องการของผู้สูงอายุมากขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความน่าเชื่อถือยิ่งกว่าเดิม และเพื่อเป็นการช่วยในการขับเคลื่อนสังคมผู้สูงอายุที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในอนาคต...”

(ผู้สูงอายุท่านที่ 1, 21 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...ควรมีการพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ซึ่งเชื่อว่าบุคลากรของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีความรู้และมีคุณภาพการให้บริการดีอยู่แล้ว แต่หากมีการพัฒนาความรู้บุคลากรมากยิ่งขึ้น จะช่วยให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในด้านความต้องการของผู้สูงอายุ และสามารถให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างดีเยี่ยม ซึ่งผู้สูงอายุก็จะเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น...”

(ผู้สูงอายุท่านที่ 2, วันที่ 22 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาอบรมบุคลากรในการดูแลผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน เช่น ผู้สูงอายุอาจมีความเสี่ยงในการใช้บริการ หรือผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว หากบุคลากรได้รับการอบรมให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการดูแล ปฐมพยาบาลผู้สูงอายุ เพื่อให้บุคลากรสามารถช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้เบื้องต้นได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล อาจเพิ่มการออกแบบสัญลักษณ์หรือเอกลักษณ์สำหรับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ว่าพนักงาน/เจ้าหน้าที่ติดสัญลักษณ์นี้ให้บริการผู้ให้บริการในด้านใด เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถติดต่อพนักงาน/เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวในด้านนั้นโดยเฉพาะได้...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ, 24 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาอบรมบุคลากรทุกคนให้ทราบถึงคนทราบในเรื่องสิทธิ์ของผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถบริการผู้สูงอายุได้ถูกต้อง ...”

(นักวิชาการ, 27 กรกฎาคม 2566 : สัมภาษณ์)

“...รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จะพัฒนาบุคลากร โดยการเพิ่มความรู้อย่างเข้าใจในด้านสิทธิ์ผู้สูงอายุ การดูแลผู้สูงอายุเบื้องต้น พร้อมกับฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้ในกรณีฉุกเฉิน...”

(หัวหน้าสถานีวัดมังกร, 21 มิถุนายน 2566 : สัมภาษณ์)

กล่าวโดยสรุป รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีนโยบายในด้านการบริการให้กับผู้สูงอายุ แต่ด้วยสถานการณ์ที่มีจำนวนผู้สูงอายุใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงต้องมีการปรับการให้บริการให้ตอบสนองกับความต้องการทั้งในด้านความสะดวก ความปลอดภัย ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ และด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงมีคุณภาพชีวิตที่ดีและสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุข

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะกรณีรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะกรณีรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เป็นการวิจัยแบบผสมผสานคือการวิจัยแบบเชิงปริมาณและการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
2. เพื่อสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
3. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ และผู้สูงอายุ ต่อแนวทางการ

ปรับปรุงบริการสำหรับผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

โดยทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ หรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความต้องการ และการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 ประเด็น ได้แก่ นโยบายด้านขนส่งสาธารณะ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร นโยบายด้านการให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุ แนวคิดการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิด Universal Design งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสถานีกำแพงเพชร สถานีสวนจตุจักร สถานีหัวลำโพง และสถานีวัดมังกร 400 ตัวอย่าง จากนั้น เมื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครบสมบูรณ์แล้วผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับผู้ให้บริการผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ และผู้สูงอายุ โดยเป็นแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุเพื่อเป็นแนวทางทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต่อไป ซึ่งผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยสามารถสรุปได้ว่า

1. จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ที่

จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 โดยมีอายุระหว่าง 60-69 ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 ไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ โดยส่วนใหญ่เป็นข้าราชการบำนาญ รองลงมาคือ แม่บ้าน และฟรีแลนซ์ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 มีแหล่งที่มาของรายได้ คือ เงินบำนาญ รองลงมาคือ การปล่อยเช่า อสังหาริมทรัพย์ และฟรีแลนซ์ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

2. จากการศึกษาประสบการณ์ของผู้สูงอายุในการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่ใช้บริการระหว่าง 1 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ใช้บริการช่วงเวลา ระหว่าง 12.01 - 15.00 น. จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 เลือกใช้บริการเพื่อไปซื้อของตาม แหล่งการค้าต่าง ๆ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25

3. จากการศึกษาการจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่ใช้บริการเหรียญ/บัตรโดยสารลดราคา 50% ของอัตราค่าโดยสารปกติ จำนวน 381 คน คิดเป็นร้อยละ 95.25 ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สถานีคอยช่วยเหลือ แนะนำ อำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.72, S.D. = 0.54) น้อยสุดคือ มีความพึงพอใจด้านเดินทางฟรีในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

4. จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.88, S.D. = 2.54) รองลงมาคือ มีความพึงพอใจด้านการตรงต่อเวลา ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.40) และมีความพึงพอใจด้านความคุ้มค่า ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.42) น้อยสุดคือ มีความพึงพอใจด้านความสะดวก ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.71, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

5. จากการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า มีความต้องการด้านสินค้า/ราคา มีความเหมาะสม ระดับความต้องการระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.73, S.D. = 0.49) รองลงมาคือ มีความต้องการด้านระบบการเชื่อมต่อไปยังระบบการขนส่งอื่น ๆ ระดับความต้องการระดับมากที่สุด

(\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.53) น้อยสุดคือ มีความต้องการด้านช่องทาง/สถานที่ ที่เข้าถึงง่าย ระดับความต้องการระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.55, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

6. จากการศึกษาความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ผู้สูงอายุได้เสนอเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดบริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลให้เป็นไปตามความต้องการของผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น พบว่า ผู้สูงอายุต้องการให้มีการเพิ่มที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ และสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ มองว่าที่นั่งภายในสถานีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ค่อนข้างมีน้อย ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก เมื่อมาใช้บริการ หากมีการเพิ่มที่นั่งได้ก็จะเป็นการบริการที่ดียิ่งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสูงอายุ พร้อมทั้งต้องการให้มีการ ต้องการให้เพิ่มช่องทางพิเศษสำหรับซื้อเหรียญโดยสาร/บัตรโดยสารของผู้สูงอายุ เพราะว่าในช่วงเวลาเร่งด่วนมักมีผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลค่อนข้างมาก ทำให้ผู้สูงอายุต้องเสียเวลาเข้าแถวต่อคิวซื้อเหรียญโดยสารเป็นเวลานาน โดยอาจพิจารณาเพิ่มในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารมาใช้บริการเยอะมาก หรือรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผู้สูงอายุในการใช้บัตรโดยสารแทนการซื้อเหรียญโดยสาร ทั้งยังต้องการให้มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำ อำนวยความสะดวกเนื่องจากผู้สูงอายุ มองว่าเจ้าหน้าที่ที่คอยช่วยเหลือ แนะนำ อำนวยความสะดวก ยังค่อนข้างมีน้อย ไม่เพียงพอการให้บริการผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ โดยอาจให้มีการพิจารณาเพิ่มเจ้าหน้าที่อยู่ตรงจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อคอยแนะนำเส้นทาง หรือคอยให้ข้อมูลผู้โดยสารที่ต้องการขอความช่วยเหลือพร้อมกับต้องการให้เพิ่มป้ายบอกทางเข้า-ออก บริเวณชั้นชานชาลาเนื่องจากผู้สูงอายุมองว่าเวลาที่เดินทางถึงสถานีปลายทาง เมื่อออกจากขบวนรถไฟฟ้าบริเวณชั้นชานชาลาจะไม่สามารถทราบข้อมูลทางเข้า-ออก ได้เลย โดยต้องขึ้นมายังชั้นออกบัตรโดยสารก่อนจึงจะเห็นป้ายบอกทางเข้า-ออก ซึ่งอาจทำให้เกิดความสับสนและทำให้เสียเวลาในการเดินทางไปยังที่หมายปลายทาง โดยอาจพิจารณาเพิ่มขนาดตัวอักษรป้ายบอกทางเข้า-ออก ให้ชัดเจนมากขึ้น ทั้งนี้ผู้สูงอายุต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ภายในขบวนรถไฟฟ้าให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยมองว่าการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ภายในขบวนรถไฟฟ้ายังมีค่อนข้างน้อย โดยต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับที่นั่งพิเศษมากยิ่งขึ้นในช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีผู้โดยสารหนาแน่น และต้องการให้เพิ่มป้ายบอกทางไปยังลิฟต์โดยสาร ซึ่งผู้สูงอายุมองว่าลิฟต์โดยสารในบางสถานีของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล นั้น ค่อนข้างหายาก จึงต้องการให้พิจารณาเพิ่มป้ายบอกทางไปยังลิฟต์โดยสาร โดยอาจมีการประชาสัมพันธ์ภายในสถานี ว่าลิฟต์โดยสารอยู่ตรงบริเวณใดบ้าง และมีการเพิ่มป้ายที่มีขนาดใหญ่มากขึ้น เพื่อให้เห็นได้ชัดเจนมากขึ้น

7. จากการศึกษาแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ด้านการจัดบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านพัฒนาการจัดบริการ มีดังนี้

1) ด้านการจัดบริการ

1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่เข้าถึงง่ายยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มช่องทางการตรวจสอบมูลค่าในบัตรโดยสารผ่านช่องทางออนไลน์ โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาติดต่อที่ห้องออกบัตรโดยสาร หรือตู้เติมเงินอัตโนมัติ และการให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ

2. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนานโยบายในด้านการเพิ่มช่องทางพิเศษสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการที่สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

3. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรเพิ่มจุดยืนรอรถไฟฟ้าสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะ เพื่อป้องกันผู้สูงอายุถูกเบียด ชน กระแทกกระหว่างการขึ้นเข้าแถวรอรถไฟฟ้าบริเวณชั้นชานชาลา

4. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้มากยิ่งขึ้น เช่น การจัดที่นั่งพิเศษในขบวนรถไฟฟ้า การเพิ่มที่นั่งพักคอยบริเวณชั้นออกบัตรโดยสาร เป็นต้น

2) ด้านคุณภาพการจัดบริการ

1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาด้านระบบอุปกรณ์ภายในสถานีให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและเกิดข้อผิดพลาดให้น้อยที่สุด เช่น การออกเหรียญโดยสารสำหรับผู้สูงอายุ การเพิ่มรถเข็นวีลแชร์ การเพิ่มความปลอดภัยของระบบประตูจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ เป็นต้น

2. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาระบบประตูจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติสำหรับผู้สูงอายุ โดยอาจกำหนดเวลาเปิด-ปิด ที่ช้ากว่าเวลาปกติ เพื่อป้องกันการถูกประตูอัตโนมัติปิดกระแทก

3. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาห้องน้ำโดยยึดหลักการออกแบบตามหลักอารยสถาปัตย์ เช่น พื้นห้องน้ำไม่ลื่น สะอาด มีราวจับ รถเข็นวีลแชร์สามารถเข้าห้องน้ำได้ และมีอุปกรณ์ช่วยเหลือภายในห้องน้ำกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

3) ด้านการประชาสัมพันธ์

1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรเพิ่มนโยบายด้านความสะดวกให้กับผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ รวมถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับลิฟต์โดยสาร และบันไดเลื่อน ให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการทุกคนเกิดการตระหนักในเรื่องความปลอดภัย และสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้สูงอายุ

2. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรเพิ่มการรณรงค์ให้ผู้สูงอายุใช้บริการลิฟต์โดยสาร แทนการใช้บันไดเลื่อน โดยการจัดให้มีพนักงาน/เจ้าหน้าที่คอยแนะนำผู้ให้บริการให้สิทธิ์ผู้สูงอายุได้ใช้บริการลิฟต์โดยสารก่อน

3. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้กับผู้สูงอายุผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

4. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มเสียงประกาศภายในสถานี เกี่ยวกับจุดที่มีลิฟต์โดยสาร การเพิ่มป้ายบอกทางไปยังลิฟต์โดยสารที่มีขนาดใหญ่และเป็นได้ง่ายมากขึ้น เป็นต้น

5. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์เป็นจอร์ระบบสัมผัส (Touch Screen) และการเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความเข้าใจง่ายสำหรับผู้สูงอายุ

6. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความตระหนัก และให้สิทธิ์ที่ผู้สูงอายุพึงได้รับในการใช้บริการก่อน โดยต้องสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ

7. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยเน้นสีหรือสัญลักษณ์ที่ผู้สูงอายุมีความเข้าใจง่าย

4) ด้านการพัฒนาบุคลากร

1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรเพิ่มพนักงาน/เจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกผู้สูงอายุโดยเฉพาะ และควรมีการจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ในเรื่องความต้องการของผู้สูงอายุมาก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความน่าเชื่อถือยิ่งกว่าเดิม

2. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เช่น สิทธิพื้นฐานของผู้สูงอายุ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุ และสามารถให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างดีเยี่ยมมากยิ่งขึ้น

3. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาอบรมบุคลากรในการดูแลผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน เพื่อให้บุคลากรสามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุ และแก้ไขปัญหาได้เบื้องต้นได้อย่างทันท่วงที รวมถึงเพิ่มการออกแบบสัญลักษณ์หรือเอกลักษณ์สำหรับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ในการบริการผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะกรณีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีข้อค้นพบ 3 ประเด็นใหญ่ ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-69 ซึ่งเป็นช่วงผู้สูงอายุตอนต้น เป็นวัยที่ยังมีเรี่ยวแรงในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการไปซื้อของตามแหล่งการค้าต่าง ๆ การไปเที่ยว อีกทั้งยังมีความต้องการดูแลสุขภาพร่างกายโดยการไปพบแพทย์ ซึ่งเห็นได้ชัดว่าผู้สูงอายุยังคงมีร่างกายที่แข็งแรงสามารถเดินทางได้ด้วยตนเองและต้องการสังคม รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เป็นขนส่งสาธารณะอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากอยู่ใกล้แหล่งชุมชนต่าง ๆ ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว และเชื่อมต่อไปยังขนส่งสาธารณะอื่น ๆ ได้สะดวก ทั้งยังช่วยในเรื่องการประหยัดเวลา ลดการพบเจอปัญหาการจราจรติดขัดได้ค่อนข้างมาก อีกทั้งรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีการจัดบริการในด้านเหรียญ/บัตรโดยสารลดราคา 50% ของอัตราค่าโดยสารปกติ ซึ่งเป็นการช่วยให้ผู้สูงอายุประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ เงินส่วนใหญ่ที่ได้จะเป็นเงินเก็บ หรือได้รับจากบุตรหลาน และเงินบำนาญซึ่งการลดราคาโดยสารช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับการจัดบริการ ทั้งยังมีเจ้าหน้าที่คอยดูแล แนะนำ อำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุตั้งแต่เข้าระบบ ไปจนถึงมีการประสานงานไปยังสถานีปลายทางในการรับ-ส่งผู้สูงอายุ เพื่อให้ถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย ช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความมั่นใจและไว้วางใจที่จะมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา วิริศรา เจริญศรี (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องของระบบรถไฟฟ้า มีความปลอดภัยซึ่งผู้โดยสารคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านราคาในเรื่องของราคาเหมาะสมกับระยะทาง เหมาะสมกับความสะดวกสบาย และด้านส่งเสริมการตลาด ทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพงษ์ พงษ์พันธ์ุ (2562) ศึกษาเรื่องพฤติกรรม ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระหว่าง บริษัท รถไฟฟ้า รฟท. จำกัด (รฟท.:ARL) บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส: BTS) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.: MRT) พบว่า สาเหตุหลักที่ใช้บริการ เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจร และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปณิตา เผ่าลีนจง และคณะ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพจำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 18-28 ปี ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาทต่อเดือน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการเดินทางต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5 ครั้ง และส่วนมากไม่ได้ใช้บริการวันใดเป็นประจำวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนที่มากที่สุดจะเป็นการเดินทางเพื่อไปยังสถานที่ท่องเที่ยว

นอกจากนี้รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลยังมีปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา สามารถบ่งชี้ว่าการบริการมีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งส่งเสริมประสบการณ์การเดินทางที่ดีให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ ทำให้ได้เสียงตอบรับและความพึงพอใจในเชิงบวกจากผู้สูงอายุ ทั้งยังส่งเสริมการบริการไม่แบ่งแยกและสร้างความมั่นใจว่าผู้สูงอายุสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกสบายและมั่นใจต่อการจัดบริการและคุณภาพการจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับนโยบายด้านการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ในเรื่องการมุ่งเน้นคุณภาพการบริการ โดยบริษัทมีกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพและบริการอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และไม่หยุดนิ่ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดทั้งในด้านความสะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้มีผู้มาใช้บริการระบบรถไฟฟ้ามหานคร ในจำนวนเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วศพร เตชะพรพานิช (2560) ที่ศึกษาโครงการวิจัยและพัฒนาระบบรถไฟฟ้าโครงการย่อยที่ 1 การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการเดินรถไฟฟ้าที่เหมาะสมกับบริษัทผู้รับสัมปทาน โครงการระบบรถไฟฟ้าของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย สรุปว่าการวัดระดับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนที่อาจเกิดขึ้น ในการบริหารจัดการของระบบขนส่งสาธารณะ โดยทำการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและมีผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ถูกต้องเป็นงานที่ซับซ้อนเนื่องจากเกี่ยวข้องกับความเข้าใจและทัศนคติของผู้ใช้บริการอีกด้วย การวัดระดับคุณภาพการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะใช้ 8 เกณฑ์หลัก คือ 1) ความพร้อม 2) การเข้าถึง 3) ข้อมูลข่าวสาร 4) เวลา 5) การให้บริการ 6) ความสะดวกสบาย 7) ความปลอดภัย และ 8) ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

2. ความต้องการของผู้สูงอายุ

รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต้องพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก ได้แก่ การเอื้ออำนวยให้การเดินทางมีความสะดวกมากขึ้น เช่น ลิฟต์โดยสารที่หาได้ง่าย และได้รับความสะดวกที่จะใช้บริการ โดยที่ไม่ต้องเข้าแถวรอใช้ลิฟต์โดยสารเป็นเวลานาน บันไดเลื่อนที่มีความปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุ ห้องน้ำที่เข้าถึงง่าย สะดวกต่อการเข้าใช้บริการ ช่องทาง/สถานที่ ที่เข้าถึงง่ายต่อการซื้อเหรียญโดยสาร/บัตรโดยสารสำหรับผู้สูงอายุ และนั่งสำหรับผู้สูงอายุ (Priority Seat) ที่มีพร้อมให้กับผู้สูงอายุได้นั่ง เนื่องจากสภาพร่างกายที่เปลี่ยนไปอาจทำให้ไม่สามารถยืนได้เป็นเวลานาน รวมถึงผู้สูงอายุที่อาจมีโรคประจำตัว ต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษจากคนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ ดังนั้น รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรเริ่มต้นจากการเป็นกระบอกเสียงสำคัญในการสร้างกรอบความคิดใหม่ ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ ว่าด้วยการให้สิทธิ์ผู้สูงอายุที่พึงได้รับการก่อน

อีกทั้งรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดบริการ เพื่อให้ทันต่อสังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยการเพิ่มช่องทางซื้อเหรียญโดยสารออนไลน์ การเติมเงินเข้าบัตรโดยสารออนไลน์ การตรวจสอบยอดเงินในบัตรโดยสารออนไลน์ เป็นต้น ช่วยให้ผู้สูงอายุไม่จำเป็นต้องไปซื้อเหรียญโดยสารที่ห้องออกบัตรโดยสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการเข้าแถวเป็นเวลานานได้ ซึ่งเป็นการสร้างคุณภาพการให้บริการที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ คำนาย อภิปรายสภา (2557) กล่าวถึงคุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการมักจะพิจารณาคุณภาพของบริการที่ได้รับโดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ได้แก่ ลักษณะการให้บริการ (Appearance) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความไว้วางใจในความสามารถในการให้บริการโดยต้องมีความสม่ำเสมอ ความถูกต้องและการบริการตามคำมั่นสัญญา การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การตอบสนองและการช่วยเหลือผู้รับบริการ ด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการ ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและการสื่อสารที่เกี่ยวกับการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (Courtesy) คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความสุภาพเรียบร้อย มีไมตรีจิต รู้จักให้เกียรติ จริงใจ มีน้ำใจและมีมิตรต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือ (Credibility) คือ ความสามารถในการให้บริการที่เที่ยงตรงและความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความเชื่อตรงของผู้ให้บริการ ความปลอดภัย (Security) คือ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการในด้านการกายภาพและสามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการด้วยความสะดวกสบาย ใช้เวลาไม่นานในแต่ละขั้นตอนและขั้นตอนในการติดต่อหรือเข้าถึงต่าง ๆ จะต้องไม่มีความซับซ้อน การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ สามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเรียบร้อย ฟังถูกคำ ความเข้าใจ (Understanding) คือ ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและความสนใจที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องถือว่าสิ่งที่ตนเองปฏิบัติตามคุณลักษณะทั้ง 10 ประการนั้นก็เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการ และเป็นการเพิ่มโอกาสที่ดีในการทำธุรกิจเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ความจงรักภักดี อีกทั้งยังเป็นการรักษาลูกค้า

นอกจากนี้กลุ่มผู้สูงอายุมีการใช้บริการ 1-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลา 12.01-15.00 น. เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมองว่าผู้สูงอายุมาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลค่อนข้างบ่อย จึงต้องให้มีการจัดบริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการ เนื่องจากสภาพร่างกายของผู้สูงอายุที่แยกลง อาจทำให้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวและไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้มากขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ระบบขนส่งสาธารณะต้องมีการเอื้ออำนวยต่อการเดินทางของผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มรถเข็นวีลแชร์ตามจุดต่าง ๆ ภายในสถานี การจัดให้มีพนักงาน/เจ้าหน้าที่ดูแล

ผู้สูงอายุโดยเฉพาะซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนกรอง สุอังคะ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะสุขของผู้สูงอายุ การประยุกต์ใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น นครราชสีมา และบุรีรัมย์ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ที่มีระบบขนส่งสาธารณะให้บริการ จำนวน 325 ตัวอย่าง ด้วยการใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุสูงสุด คือ ระบบขนส่งสาธารณะมีตารางเวลาเดินทางและตรงต่อเวลา ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะมากที่สุด คือ การบริการของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านราคากลับไม่มีผลใด ๆ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะ คือ สภาพรถ การบริการของพนักงาน ตารางเดินทาง และลักษณะทางกายภาพของสถานีขนส่ง สำหรับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะและความมีสุขภาพดีของผู้สูงอายุส่งผลโดยตรงกับความถี่ในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ

3) ด้านแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ

รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต้องมีการพัฒนานโยบายการจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุ ให้ดีมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นพัฒนาบุคลากร เนื่องจากสังคมผู้สูงอายุต้องการการดูแลเอาใจใส่ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงควรเป็นแนวทางแรกที่รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต้องให้ความสำคัญ สนับสนุน โดยที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมขั้นพื้นฐาน เช่น เข้าใจพัฒนาการของผู้สูงอายุและการรับมือกับเหตุฉุกเฉินเพื่อสามารถให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุในเบื้องต้นได้ รวมถึงผู้สูงอายุต้องการให้รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีการพัฒนานโยบายการจัดบริการที่เพิ่มความสำคัญกับผู้สูงอายุให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่เข้าถึงง่าย การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยและสามารถเข้าถึงผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่ครบถ้วน ชัดเจน และง่ายต่อการเข้าถึงการบริการที่ผู้สูงอายุพึงได้รับ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ในการดูแล แนะนำ ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ให้ตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากสภาพร่างกายและการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจของผู้สูงอายุ ทำให้มีการรับรู้ต่อสิ่งใหม่ได้ยาก ผู้สูงอายุจึงต้องการการสนับสนุนและการดูแลเอาใจใส่จากสังคม ทั้งนี้ การจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการจัดบริการ ความต้องการของผู้สูงอายุดังกล่าวสอดคล้องกับหลักอารยสถาปัตย์ โดยออกแบบสภาพแวดล้อมให้กับผู้มาใช้บริการทุก ๆ คน ทุก ๆ กลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในอนาคตต่อไป ซึ่งรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนไม่มากและผู้สูงอายุเข้าถึงได้ง่าย มาปรับใช้กับระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ ควบรวมกับนโยบายที่สนับสนุนการเดินทางสำหรับผู้สูงอายุ โดยต้องสร้างความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงพื้นที่การให้บริการ พร้อมกับออกแบบและพัฒนาการ

บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการจัดบริการได้อย่างเท่าเทียม ซึ่งถือเป็นหลักการที่พัฒนาพื้นที่ให้สังคมมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิตติพงษ์ เอี่ยมสะอาด และรัตพงษ์ สอนสุภาพ (2560) ได้ศึกษาอารยสถาปัตย์กับความรับผิดชอบต่อสังคมของรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ประการแรก หากบริษัทได้นำหลักการอารยสถาปัตย์ และหลักความรับผิดชอบต่อสังคม มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการจะส่งผลดีต่อผู้โดยสารกลุ่มคนพิการและกลุ่มผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ยังแสดงถึงความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในสังคม และนโยบายดังกล่าวของบริษัทจะก่อให้เกิดศักยภาพและคุณค่าการใช้ชีวิตของกลุ่มคนสูงอายุและผู้พิการในสังคม นอกจากนี้จะช่วยเหลือตนเองได้แล้ว ยังไม่เป็นภาระต่อสังคมโดยรวมอีกด้วย และสอดคล้องกับการศึกษาของ วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ และเกศปกรณ์ แสงเงิน (2561) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาบริการขนส่งสำหรับผู้สูงอายุในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า 1) แม้ผู้สูงอายุจะมีอายุที่มากขึ้นแต่จุดประสงค์และความต้องการในการเดินทางยังคงมีมากด้วยความจำเป็นในหลาย ๆ ด้าน เนื่องจากไม่ต้องการถูกลดบทบาทในการทำหน้าที่ต่าง ๆ ลง โดยการเดินทางส่วนใหญ่เป็นการเดินทางเพื่อพบแพทย์และซื้อสิ่งของอำนวยความสะดวกกับสมาชิกในครอบครัว 2) ปัญหาในการเดินทางของผู้สูงอายุมีที่เกี่วกันจากภายในและภายนอก ด้านร่างกายที่เสื่อมลงตามอายุที่มากขึ้น และสภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้บริการที่ไม่สามารถควบคุมได้ มาตรฐานในการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ ยังไม่มีการสนับสนุนผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ 3) รูปแบบการเดินทางของผู้สูงอายุมีความจำกัดที่มากกว่าบุคคลทั่วไป การเดินทางในแต่ละรูปแบบมีผลกระทบต่อด้านร่างกายของผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน ซึ่งร่างกายของผู้สูงอายุจะมีความอ่อนแอและอ่อนไหวมากขึ้นจากอายุที่เพิ่มมากขึ้น 4) แนวทางการพัฒนาบริการขนส่งทางต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุในปัจจุบันและอนาคต สามารถนำเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนไม่มากและผู้สูงอายุเข้าถึงได้ง่าย มาปรับใช้กับระบบขนส่งในรูปแบบต่าง ๆ ควบรวมกับนโยบายที่สนับสนุนการเดินทางสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ประเทศพัฒนาได้อย่างเต็มรูปแบบและครอบคลุมสำหรับผู้คนทุกระดับอายุ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการต่อบริษัท รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

- 1) ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายการจัดบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรพัฒนานโยบายคุณภาพการจัดบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นมาตรฐานสากล และเพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจสูงสุดเมื่อมาใช้บริการ

3) ควรพัฒนานโยบายการจัดการจัดบริการ ด้วยการเพิ่มความมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมในอนาคตต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

1) ควรจัดให้มีช่องทางพิเศษในการเหรียญ/บัตรโดยสารสำหรับผู้สูงอายุ โดยอาจจัดในช่วงเวลาที่ผู้สูงอายุเดินทางมากที่สุด เพื่อที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

2) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกผู้สูงอายุ ในช่วงเวลาที่ผู้สูงอายุเดินทางมากที่สุด เพื่อคอยอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้สูงอายุได้อย่างทันท่วงที

3) ควรกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาแนวทางการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมในอนาคตจะช่วยให้การจัดบริการดียิ่งขึ้นไป

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นเฉพาะระบบขนส่งหลักในการเดินทางภายในจังหวัด และระบุแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดที่สามารถปรับใช้ในการศึกษา

2) ควรประเมินประสบการณ์ ความท้าทาย และความต้องการเฉพาะเมื่อใช้บริการขนส่งสาธารณะ วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อระบุช่องว่างในการให้บริการและพื้นที่ที่สามารถปรับปรุงบริการโดยรวมสำหรับผู้โดยสารสูงอายุ

3) ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรูปแบบความร่วมมือเพื่อปรับปรุงบริการสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อดึงดูดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องและรับรองการรวมชุมชนผู้สูงอายุในการกำหนดแนวทางการให้บริการ เป็นกรอบในการส่งเสริมความร่วมมือและสร้างแนวทางที่ครอบคลุมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุ

บรรณานุกรม

- กาญจน์กรรณ สุอังคะ. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะของผู้สูงอายุ: การประยุกต์ใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 7 ฉบับที่ 14 กรกฎาคม - ธันวาคม 2558
- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย. (2561). **ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการกำหนดอัตราค่าโดยสารร่วม วิธีการจัดเก็บค่าโดยสารร่วม และการกำหนดประเภทบุคคลที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องชำระค่าโดยสารร่วม ระหว่างรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรมและโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน พ.ศ. 2561**. กรุงเทพมหานคร : การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย. (2564). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครผู้ให้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าพื้นที่ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ประจำปีงบประมาณ 2564**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย. (2565). **โครงการสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร**. กรุงเทพมหานคร : NIDA Poll โพลแห่งแรกในประเทศไทย
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). **การจัดให้มีระบบขนส่งมวลชนที่เอื้อให้คนพิการและผู้สูงอายุสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก และเพียงพอ**. กรุงเทพมหานคร สืบค้นจาก : <https://www.dop.go.th/th/know/15/645>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2565). **สถิติผู้สูงอายุ**. กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก : <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/1766>
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, (2557). **แนวโน้มโลก 2050 ตอนที่ 3 : สังคมโลก...สังคมผู้สูงอายุ**. กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก:<http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/611956>
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557). **การบริการลูกค้า = Customer service**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชซิ่ง จำกัด
- จิตตพันธ์ ตามสมัคร. (2565). **เทคนิคการให้บริการ “Service Mind”**. กรุงเทพมหานคร : กลุ่มสวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์
- ชัยวัฒน์ภูมิจิตต์ ธเนศฉัตรเจริญ และบัญชา วงศ์เลิศคุณากร. (2561). **ทัศนคติและการเปิดรับสื่อโฆษณาของผู้โดยสารบนรถไฟฟ้าบีทีเอส**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฐิติรัตน์ บำรุงบ้าน. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในเขตกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส).** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ฐิติพงศ์ เอี่ยมสะอาด และรัตพงษ์ สอนสุภาพ. (2560). **อารยสถาปัตย์กับความรับผิดชอบต่อสังคมของรถไฟฟ้าบีทีเอส.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรังสิต
- ณัฐนันท์ แก้วศิริพงษ์. (2566). **ข้อมูลปริมาณผู้โดยสารสูงอายุที่เข้าใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล ช่วงเดือน มกราคม - มีนาคม 2566 กรุงเทพมหานคร.** บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ธีรנית วงศ์วุฒิโชติและวุฒิ สุขเจริญ. (2559). **แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (MRT) ตามกรอบแนวคิด SERVQUAL.** กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2563). **Happy Journey With BEM รายงานประจำปี 2563 บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน).** กรุงเทพมหานคร : บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน).
- ปณิศา เผ่าลินจง และคณะ. (2565). **ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- เปรมิกา กิตตินันทวรกุล และทิพย์รัตน์ แสงเรืองรอบ. (2562). **การเปรียบเทียบการให้บริการของบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย**
- รถไฟฟ้ามหานคร. (2566) **รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล.** กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก : <https://th.wikipedia.org/wiki/รถไฟฟ้ามหานคร>
- ศุภิกา คล้ายคลัง. (2560). **ความต้องการด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารสูงอายุในการเดินทางด้วยสายการบิน.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล
- ศิริพร โสมคำภา. (2562). **รายงานงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร.** กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริพงศ์ พงุทธิพันธุ์. (2562). พฤติกรรม ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระหว่าง บริษัท รถไฟฟ้า รฟท. จำกัด (รฟฟท.:ARL) บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส: BTS) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.: MRT). กรุงเทพมหานคร : วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สมเกียรติ รุ่งนิรัตติชัย. (2554). การศึกษาเปรียบเทียบลักษณะผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจและพฤติกรรมใช้จ่ายสามัญ
- สุภารัตน์ สุดสมบูรณ์. (2557). สถิติการสังคมของผู้สูงอายุในประเทศไทย. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปี ที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2557
- สุภารัตน์ มหาเทียน และ สืบพงศ์สุขสม. (2563). ผลของการนำนโยบายการส่งมอบบริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) ไปปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ ปีที่ 5 ฉบับที่ 5 (พฤษภาคม 2563)
- สภาองค์กรของผู้บริโภค. (2565). พลิกฟื้น ระบบขนส่งสาธารณะที่คนหันหลังให้. กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก : <https://www.tcc.or.th/revive-public-transport/>
- วสวัตต์ สุตินฎามณี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกรูปแบบการเดินทางทางอากาศของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 20 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2563
- วิศรา เจริญศร. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วสวัตต์ สุตินฎามณี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกรูปแบบการเดินทางทางอากาศของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 20 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2563
- วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วศพร เตชะพีรพานิช. (2560). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยและพัฒนาระบบรถไฟฟ้า
**โครงการย่อยที่1 การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการเดิน
 รถไฟฟ้าที่เหมาะสมกับบริษัทผู้รับสัมปทานโครงการระบบรถไฟฟ้าของการรถไฟฟ้า
 ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.** กรุงเทพมหานคร : การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ ,ปริญญาพันธ์ ฉั่วกุล. (2561). **คุณภาพการให้บริการของรถโดยสาร
 สาธารณะสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร
 วารสารฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 11 ฉบับที่ 1
 เดือนมกราคม - เมษายน 2561
- วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, เกศปกรณ์ แสงเงิน. (2561). **แนวทางการพัฒนาบริการขนส่งสำหรับผู้
 สูงอายุในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร
 ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 11 ฉบับที่ 1
 เดือนมกราคม - เมษายน 2561
- ไวพจน์ กุลาชัย. (2558). **ระบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ... นโยบายที่ถูกเมิน?** สงขลา :
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีที่ 30
 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2558
- อรณิชชา ทศดา, อัครวิน เสนิชัย, และพีรพล เทพประสิทธิ์. (2563). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
 ที่มีผลต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT).** ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา
- AVL DesignCommunity. (2563). **Universal Design หลักการออกแบบอย่างเท่าเทียม เพื่อ
 องค์กรที่ยั่งยืน.** กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก : <https://avl.co.th/blogs/universal-design/>
- ThaiHealth Resource Center. (2565). **Universal Design - การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล
 ลดปัจจัยเสี่ยงการหกล้มและเสียชีวิตของผู้สูงอายุ.** กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก :
[https://resourcecenter.thaihealth.or.th/index.php/article/universal-design-การ
 ออกแบบเพื่อคนทั้งมวล-ลดปัจจัยเสี่ยงการหกล้มและเสียชีวิตของผู้สูงอายุ-1](https://resourcecenter.thaihealth.or.th/index.php/article/universal-design-การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล-ลดปัจจัยเสี่ยงการหกล้มและเสียชีวิตของผู้สูงอายุ-1)



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

เอกสารรับรอง

(Certificate of Exemption)

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่ 7 มิถุนายน 2566

ชื่อเรื่อง แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ กรณีรถไฟฟ้ามหานคร
สายเฉลิมรัชมงคล

ชื่อนักวิจัย/หัวหน้าโครงการ นางสาวอรอรภา รุจิวรรณสกุล
คณะวิชา/หลักสูตร หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารสวัสดิการสังคม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ขอรับรองว่า งานวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับ
ประกาศเอสซิงกิ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ลงนาม

(อาจารย์ ดร.วิรัตน์ ทองรอด)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่รับรอง

วันที่ 7 มิถุนายน 2566

เลขที่รับรอง

HCU-EC1344/2566

วันที่ให้การรับรอง: 7 มิถุนายน 2566

วันหมดอายุใบรับรอง: 6 มิถุนายน 2568

ภาคผนวก ข

คำชี้แจงและการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมวิจัย

ข้าพเจ้า นางสาวอรอาภา รุจิวรรณกุล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ กำลังวิจัย เรื่อง "แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะกรณีรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล" เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลเพื่อสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และเพื่อเสนอแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

ท่านเป็นบุคคลที่สำคัญยิ่งในการให้ข้อมูลในครั้งนี้ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการร่วมทำแบบสอบถามงานวิจัย โดยมีโครงสร้างคำถามตามแบบสอบถามงานวิจัย เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ และรายงานผลตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ข้อมูลที่ท่านตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับและเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม ส่วนหลักฐานทุกอย่างจะถูกทำลายเมื่อการวิจัยแล้วเสร็จ โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้ จะเป็นไปโดยความสมัครใจของท่าน ไม่ว่าจะท่านจะเข้าร่วมการวิจัยหรือไม่ก็ตามจะไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่าน หากท่านสงสัยในข้อคำถามใด ๆ ท่านสามารถถามผู้วิจัยได้ตลอดเวลา หากแม้ท่านไม่ต้องการตอบแบบสอบถามช่วงหนึ่งช่วงใดหรือต้องการยุติให้ข้อมูล ย่อมสามารถกระทำได้ทันที โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้ จะประสบผลสำเร็จลงไม่ได้ ถ้าหากไม่ได้รับความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากท่าน จึงใคร่ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นักศึกษา นางสาวอรอาภา รุจิวรรณกุล

นักศึกษาประจำคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ภาคผนวก ค

หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ-นามสกุล ผู้เข้าร่วมการวิจัย.....อายุ.....ปี
 อาศัยอยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....ตำบล.....
 อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
 โทรศัพท์.....อีเมล.....

ขอแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้
 บริการขนส่งสาธารณะ กรณีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

ชื่อ-นามสกุล.....

ข้าพเจ้าได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำวิจัยรายละเอียดต่าง ๆ
 ในแบบสอบถาม/สัมภาษณ์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการ
 เข้าร่วมการวิจัยรวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไข และของตอบแทนที่จะได้รับ โดยได้อ่านหรือรับทราบ
 ข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด อีกทั้งยังได้รับคำอธิบายและตอบข้อสงสัยจากหัวหน้า
 โครงการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้าพเจ้า ได้รับทราบถึงสิทธิ ข้อมูล ทั้งประโยชน์และความเสี่ยงจากการเข้าร่วมการวิจัย และ
 สามารถถอนตัวหรืองดเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อสิทธิอื่นใดของข้าพเจ้าใน
 อนาคตและอนุญาตให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถามวิจัยของข้าพเจ้าแต่จะไม่เผยแพร่ต่อ
 สาธารณะเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอผลเป็นข้อมูลโดยรวมจากการวิจัยเท่านั้น ดังนั้นข้าพเจ้าจึงสมัครใจ
 เข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้

ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงความยินยอมในการเข้า
 ร่วมการวิจัยโดยได้รับการบอกกล่าวนี้โดยตลอดแล้ว และมีสิทธิขอสำเนาเอกสารนี้จากนักวิจัยได้ จึงลงชื่อไว้

ลงชื่อ.....ผู้เข้าร่วมวิจัย

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....ผู้วิจัย/ผู้ให้ข้อมูลและขอยินยอม

(นางสาวอรอาภา รุจิวรรณกุล)

ภาคผนวก ง
เครื่องมือการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. ภูมิลำเนา

- กรุงเทพมหานคร ปริมณฑล ต่างจังหวัด (ระบุ.....)

3. อายุ

- 60 – 69 ปี 70 – 80 ปี 80 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ ระบุ.....

5. อาชีพ

- พนักงานบริษัทเอกชน
 ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ธุรกิจส่วนตัว
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

- ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 - 30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาท

7. แหล่งที่มาของรายได้

- เงินภาษีผู้สูงอายุ บุตร-หลานให้
 ค่าขาย รับจ้างทั่วไป
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้คำถามแบบเลือกตอบสำหรับคำถามเกี่ยวกับความถี่ของการใช้บริการสถานีต้นทาง สถานีปลายทางที่ใช้บริการเป็นประจำในช่วงเวลาปกติ

1. ท่านใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลประมาณกี่ครั้งในหนึ่งสัปดาห์

(ไป - กลับหมายถึง 2 ครั้ง)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 1 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 5 - 8 ครั้งต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 9 - 12 ครั้งต่อสัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 12 ครั้งต่อสัปดาห์ | |

2. ท่านใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลช่วงเวลาใดมากที่สุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 05.00 - 09.00 น. | <input type="checkbox"/> 09.01 - 12.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 12.01 - 15.00 น. | <input type="checkbox"/> 15.01 - 18.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 18.01 - 21.00 น. | <input type="checkbox"/> 21.01 - 24.00 น. |

3. วัตถุประสงค์ที่ท่านเลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ไปทำงาน | <input type="checkbox"/> ไปเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> ไปซื้อของตามแหล่งการค้าต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> ไปออกกำลังกาย |
| <input type="checkbox"/> ไปพบแพทย์ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล คำถามจะมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบเพื่อให้ทราบว่าผู้สูงอายุได้รับบริการต่าง ๆ ของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลหรือไม่

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อดังนี้

การจัดบริการของ รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	การใช้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
	ได้ใช้	ไม่ได้ ใช้	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
เหรียญ/บัตรโดยสาร ลดราคา 50% ของอัตรา ค่าโดยสารปกติ							
ที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ภายในขบวนรถไฟฟ้า							
ลิฟต์โดยสาร							
เดินทางฟรีในช่วงเทศกาล สงกรานต์							
เจ้าหน้าที่สถานีคอย ช่วยเหลือ แนะนำ อำนวยความสะดวก							

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เกี่ยวกับความปลอดภัย ความสะดวก ความรวดเร็ว ความเชื่อถือได้ การตรงต่อเวลา การเชื่อมต่อกับสถานีอื่น และความคุ้มค่า

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อดังนี้

การจัดการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความปลอดภัย					
ความสะดวก					
ความรวดเร็ว					
ความเชื่อถือได้					
การตรงต่อเวลา					
การเชื่อมต่อกับสถานีอื่น					
ความคุ้มค่า					

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล คำถามเป็นแบบเลือกตอบเพื่อวัดความต้องการของผู้ใช้ด้านสินค้า/ราคา ด้านช่องทาง/สถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบการเชื่อมต่อไปยังระบบการขนส่งอื่น ๆ

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อดังนี้

การจั้ดบริการของรถไฟฟ้ามหา นคร สายเฉลิมรัชมงคล	ระดับความสำคัญของความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสินค้า/ราคา มีความเหมาะสม เช่น เทรียญุ์/บัตรโดยสารผู้สูงอายุ มีราคาที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ					
ด้านช่องทาง/สถานที่ ที่เข้าถึงง่าย เช่น ช่องทางพิเศษในการซื้อ เทรียญุ์/บัตรโดยสารผู้สูงอายุ					
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้น					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ลิฟต์โดยสาร บันไดเลื่อน ห้องน้ำ ฯลฯ					
ด้านความไว้วางใจ					
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ ครบถ้วน ชัดเจน					
ด้านระบบการเชื่อมต่อไปยังระบบ การขนส่งอื่น ๆ					

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น หรือนำเสนอข้อเสนอนะเพิ่มเติม

1. ท่านอยากให้รถไฟฟ้ามหานครที่มีการจัดบริการอะไรเพิ่มเติมเพื่อผู้สูงอายุ

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 7 เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้บริการในสถานที่ที่มีผู้สูงอายุมาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 4 สถานที่ ประกอบด้วย สถานีกำแพงเพชร สถานีสวนจตุจักร สถานีหัวลำโพง และสถานีวัดมังกร และสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับขนส่งสาธารณะ โดยเป็นแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยเป็นแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยใช้ผลของส่วนที่ 1-6 โดยมีหัวข้อการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อผลของแบบสอบถามที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
2. ความเป็นไปได้ต่อข้อคิดเห็น/เสนอแนะของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
3. ความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในแต่ละด้าน ได้แก่ด้านการจัดบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านความต้องการของผู้สูงอายุ

ภาคผนวก จ
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

สรุปผลค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC)

สรุปผลเครื่องมือชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
(วิจัยเชิงปริมาณ)

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ด้านการจัดบริการ					
1. การจัดให้มีเหรียญ/บัตรโดยสารลด ราคา 50% ของอัตราค่าโดยสารปกติ	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2. การจัดที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ภายในขบวนรถไฟฟ้า	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3. การจัดบริการลิฟต์โดยสารภายในสถานี	1	1	0	0.67	ใช้ได้
4. เส้นทางฟรีในช่วงเทศกาลสงกรานต์	1	1	0	0.67	ใช้ได้
5. การมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำ อำนวยความสะดวก	1	1	0	0.67	ใช้ได้
ด้านคุณภาพการบริการ					
1. ความปลอดภัย	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ความสะดวก	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ความรวดเร็ว	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ความเชื่อถือได้	1	1	1	1	ใช้ได้
5. การตรงต่อเวลา	1	1	1	1	ใช้ได้
6. การเชื่อมต่อกับสถานีอื่น	1	1	1	1	ใช้ได้
7. ความคุ้มค่า	1	1	1	1	ใช้ได้

สรุปผลเครื่องมือชุดที่ 1 (ต่อ)

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ด้านความต้องการ					
1. ด้านสินค้า/ราคา	0	1	-1	0	แก้ไข
2. ด้านช่องทาง/สถานที่	0	1	-1	0	แก้ไข
3. ด้านบุคคลากรผู้ให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1	1	1	1	ใช้ได้
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	1	1	0	0.67	ใช้ได้
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	0	1	1	0.67	ใช้ได้
7. ด้านระบบการเชื่อมต่อไปยังระบบการขนส่งอื่น ๆ	1	1	0	0.67	ใช้ได้

สรุปผลเครื่องมือชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) ผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (วิจัยเชิงคุณภาพ)

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ด้านผู้ให้บริการ					
1. ความคิดเห็นต่อผลของแบบสอบถามที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2. ข้อคิดเห็น/เสนอแนะต่อผลความต้องการของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3. ความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	1	1	1	1	ใช้ได้



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

หนังสือยินยอมการเผยแพร่ผลงานวิจัย
Letter of Consent for Publication of Research
论文发表同意书

เขียนที่ At 写于 มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
วันที่ Date 日期 14 กรกฎาคม 2566

- ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว Mr./Mrs./Miss 学生姓名อรอภา รุจิวรรณกุล.....
รหัสนักศึกษา Student ID 学号646010-819.....
ระดับ level 学位 ปริญญาโท Master's degree 硕士 ปริญญาเอก Ph.D. 博士
หลักสูตร Courses 课程 สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา field of study 专业...การบริหารสวัสดิการสังคม...
คณะ Faculty 学院 ...สังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม...
Email 电子邮件 :.....poom22933@hotmail.com.....
ชื่อเรื่อง (ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระ Title (dissertation/Thesis/Independent study
(申请检查学位论文/毕业论文/选修
(ชื่อภาษาไทย) (Thai Title) (泰文名称)... แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ
กรณีรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล...
(ชื่อภาษาอังกฤษ) (English Title)(英文名称)... PUBLIC SERVICE MANAGEMENT FOR ELDERLY WHO USE
PUBLIC TRANSPORT IN CASE OF METROPOLITAN RAPID TRANSIT CHALOEM RATCHAMONGKHON LINE
 อนุญาต ให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เผยแพร่งานวิจัยของ
ข้าพเจ้าสู่สาธารณะ เพื่อเป็นผลงานทางวิชาการ ผ่านระบบฐานข้อมูลงานวิจัย ThaiLIS
 Permit the Information Center at HuachiewChalermprakiet University to publish
my research to the public as an academic achievement through the
ThaiLISresearch database system
 我同意將本人論文透過华侨崇圣大学信息中心發表至泰国文献数据库
ThaiLIS
 ไม่อนุญาต Not permitted 不同意

ลงชื่อ Sign..... อรภาผู้วิจัย Researcher 作者签名
(.....อรอภา รุจิวรรณกุล.....)

