



การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าเพื่อใช้เป็นแนวทาง
ในการจัดการเดินรถไฟฟ้าในเมือง

กรณีศึกษา : เส้นทางรถไฟฟ้าสายกรุงเทพ-ศาลายา และ ธนบุรี-ศาลายา

อภิสิทธิ์ หนาคำ
รองศาสตราจารย์
ห้องสมุดคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

นริศกษณ์ ปัทมะทัตต์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ 2541

ISBN 974-661-749-4

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

๒๗

๙๖ ๒๖1 ก

๒๕๔๑

๙.๓



กำหนดเรื่อง

3636332 ENTM/M : สาขาวิชา : เทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม ; ทม. (เทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม)

คำสำคัญ : รถไฟชานเมือง/ความพึงพอใจ/การใช้บริการ/นโยบาย/แผนงาน/โครงการ/

แนวทางการดำเนินการ

นริลักษณ์ ปัทมะทัตต์ : การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรถไฟใช้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเดินรถไฟชานเมืองในเขตเมือง กรณีศึกษา : เส้นทางรถไฟสายกรุงเทพ-สาละยา และ ธนบุรี-สาละยา (THE STUDY OF PASSENGERS' SATISFACTION WITH RAILWAY SERVICE AS A GUIDELINE FOR COMMUTER RAIL MANAGEMENT: A CASE STUDY OF BANGKOK-SALAYA AND THONBURI-SALAYA RAILWAY LINES. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: เกษม กุลประดิษฐ์, วท.ม., นาฏสุดา ภูมิจันทร์, วท.ม. Ph.D., อุทัย เจริญวงศ์, วท.ม., M.A. 241 หน้า. ISBN 974-661-749-4

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟของผู้โดยสารรถยนต์ส่วนบุคคล รถเมล์และรถตู้ และรถไฟชานเมือง และเพื่อศึกษา วิเคราะห์ นโยบาย แผนงาน โครงการในการจัดการเดินรถไฟชานเมือง ประชากรกลุ่มศึกษามี 2 กลุ่มใหญ่คือ 1) กลุ่มผู้โดยสารรถยนต์ส่วนบุคคล รถเมล์ รถตู้ และรถไฟในพื้นที่ศึกษา คือ เขตคลองสาน และอำเภอพุทธมณฑล และผู้โดยสารรถไฟชานเมืองในเส้นทางชานเมืองอื่น จำนวน 641 ราย 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเดินรถไฟชานเมือง จำนวน 10 ท่านเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และ แบบสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interview) ทำการวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC+) สถิติที่ใช้ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอย (Stepwise Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟชานเมืองของผู้โดยสารรถยนต์คือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ผู้โดยสารรถเมล์และรถตู้ คือ 1) การช่วยลดปัญหาจราจร 2) วิธีการเดินทางจากป้ายรถเมล์รถตู้ไปยังจุดหมายปลายทาง 3) ระยะทางจากที่พักไปยังจุดหมายปลายทาง ผู้โดยสารรถไฟสายกรุงเทพ-สาละยา และ ธนบุรี-สาละยา ไม่มีปัจจัยใดมีผลต่อความพึงพอใจ

แนวทางในการจัดการเดินรถไฟคือ 1) การจัดการเดินรถให้ตรงตามเวลา 2) การเพิ่มความถี่ในการให้บริการรถไฟ 3) การรักษาความสะอาดบริเวณสถานีและในโบกี้รถไฟ 4) การพัฒนาการเดินทางเข้า-ออกสถานี 5) การลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วยรถไฟ 6) การพัฒนาสถานีรถไฟ 7) การตรวจเช็คสภาพเครื่องยนต์และหัวรถจักร 8) การให้งบประมาณแก่การรถไฟในการพัฒนาองค์กร 9) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 10) การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการจัดการเดินรถไฟเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุกกลุ่มอย่างแท้จริง และมีผลต่อการลดการใช้รถบนท้องถนน และลดปัญหาการจราจร



**3836332 ENTM/M : MAJOR : TECHNOLOGY OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT ;
M.Sc. (TECHNOLOGY OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT)**

**KEY WORDS : COMMUTER RAIL / SATISFACTION/SERVICE / CONSUMPTION / POLICY /
PLAN / PROJECT / MANAGEMENT**

**NAREELAK PATTAMATAT : THE STUDY OF PASSENGERS' SATISFACTION WITH RAILWAY
SERVICE AS A GUIDELINE FOR COMMUTER RAIL MANAGEMENT : A CASE STUDY OF BANGKOK-
SALAYA AND THONBURI - SALAYA RAILWAY LINES. THESIS ADVISOR : KASEM KULPRADIT, M.Sc.,
NATHSUDA PUMIJAMNONG, M.Sc., Ph.D, UTHAI CHAROENWONG, M.Sc., M.A. 241 p. ISBN 974-661-749-4**

The purpose of this research was to study factors affecting satisfaction of private car owners, bus and van and commuter rail passengers with railway service and to study and analyse policy, plans and projects of relevant organizations in commuter rail management. The population was divided into 2 major groups: I) 641 subjects who used cars, buses, vans and commuter rails in the Talingchan district and Amphur Phuthamonthon study areas II) 10 government and state enterprise officials who were involved in commuter rail management. Questionnaires and indepth interviews were used in the data collection process. Data were analysed using the SPSS/PC+ program in terms of frequency, distribution, percentage, mean, standard deviation, chi-square and stepwise regression analysis.

It was found that the factor which affected the satisfaction of car owners concerning commuter rail was travelling cost. Factors which affected the satisfaction of bus and van passengers were 1) reduction of traffic congestion 2) way to commute from bus stop or van to the destination 3) distance from home to the destination. No factor affected the satisfaction of passengers who traveled by Bangkok-Salaya and Thonburi-Salaya rail.

It is suggested that the railway management should 1) manage the punctuality of the State Railway of Thailand 2) increase the frequency of passenger service 3) deal with cleanliness in the stations and on the railways 4) to develop the station entrances 5) lower the passenger ticket price of the railway 6) to renovate station facilities 7) to maintain the engines regularly 8) increase the budget to State Railway of Thailand 9) complete current infrastructure projects and, 10) improve other customer services.

This study will be a useful guide for commuter rail management. It may help adjust services in accordance with the needs of passengers and help decrease the traffic problem in Bangkok.