

บทที่ 6

การวิเคราะห์

การวิเคราะห์จะดำเนินการแยกวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนด้วยกันคือ ส่วนที่หนึ่งเป็นโครงสร้างการบริหาร ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์ถึงการให้บริการ และส่วนที่สามเป็นการวิเคราะห์การบริหารการเงิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่คัดสรรของพนักงานในระดับปฏิบัติงาน ซึ่งได้แบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรก พนักงานในสำนักงาน เช่น ฝ่ายและสำนักต่าง ๆ ยกเว้นพนักงานในฝ่ายบริหารทางด่วน โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 105 ชุด ได้รับคำตอบกลับคืนมาจำนวน 100 ชุด คิดเป็น 95.24% ของแบบสอบถามที่แจกไป และแจกแบบสอบถามซึ่งมีคำถามเช่นเดียวกับกลุ่มแรก แก่พนักงานในฝ่ายบริหารทางด่วน จำนวน 112 ชุด ได้รับคำตอบกลับคืนมาจำนวน 100 ชุด คิดเป็น 89.29% ของแบบสอบถามที่แจกไป

แบบสอบถามที่แจกออกไปนั้น ได้รับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานดังนี้

ตารางที่ 6-1 แสดงอายุของพนักงาน

กลุ่มพนักงาน	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป	รวม
พนักงานสำนักงาน	29	59	11	1	100
พนักงานฝ่ายบริหารทางด่วน	68	27	5	-	100
รวม	97	86	16	1	200

พนักงานในสำนักงานมีอายุในระหว่าง 26-35 ปี มากที่สุด คือ 59% ในขณะที่
พนักงานในฝ่ายบริหารทางด่วน มีอายุในระหว่าง 18-25 ปี มากที่สุด คือ 68%

ตารางที่ 6-2 แสดงระดับการศึกษาของพนักงาน

ระดับการศึกษา	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	86
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	53	14
สูงกว่าปริญญาตรี	11	-
รวม	100	100

จากตารางที่ 6-2 พนักงานในสำนักงานมีพื้นความรู้ที่สูงกว่าพนักงานในฝ่ายบริหารทางด่วน คือ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไปถึง 64% พนักงานฝ่ายบริหารทางด่วนมีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึง 86% และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเพียง 14% เท่านั้น

จากตารางที่ 6-3 พนักงานส่วนใหญ่จะเคยทำงานมาก่อนที่จะมาทำงานในการทางพิเศษ พนักงานในสำนักงาน 79% เคยทำงานก่อนโดยเคยทำงานบริษัทเอกชน 38% ราชการ 29% พนักงานฝ่ายบริหารทางด่วนเคยทำงานมาก่อน 74% โดยเคยทำงานกับบริษัทเอกชน ถึง 49% ราชการ 17%

ตารางที่ 6-3 แสดงประสบการณ์ทำงานก่อนเข้าทำงานในการทางพิเศษ

หน่วยงาน	สำนักงาน		ฝ่ายบริหารทางด่วน	
	เคย	ไม่เคย	เคย	ไม่เคย
ราชการ	29	-	17	-
รัฐวิสาหกิจ	4	-	-	-
บริษัทเอกชน	38	-	49	-
ธนาคาร	6	-	5	-
อื่น ๆ	2	-	3	-
รวม	79	21	74	26

1. โครงการสร้างการบริหาร

1.1 การแบ่งส่วน การทางพิเศษฯ ได้มีการพัฒนาองค์การให้สอดคล้องกับลักษณะและปริมาณงานที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การแบ่งส่วนงานมีการเปลี่ยนแปลงถึง 2 ครั้งนับตั้งแต่มีการจัดตั้งองค์การมา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้มีทั้งขยายในลักษณะแนวดิ่งและแนวนอน กล่าวคือ ในแนวดิ่งมีการเพิ่มลำดับชั้นของการบังคับบัญชา โดยมีระดับฝ่าย กอง และแผนก ซึ่งแต่เดิมมีเพียงกองและแผนกเท่านั้น สำหรับในแนวนอนนั้นมีการเพิ่มรองผู้ว่าการจาก 2 ตำแหน่ง เป็น 3 ตำแหน่ง คือ จากรองผู้ว่าการฝ่ายบริหารและรองผู้ว่าการฝ่ายวิชาการ เป็น รองผู้ว่าการฝ่ายบริหาร รองผู้ว่าการฝ่ายวางแผนและพัฒนา และรองผู้ว่าการฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งมีข้อสังเกตว่า ตั้งแต่มี รองผู้ว่าการ 3 ตำแหน่ง รองผู้ว่าการฝ่ายปฏิบัติการรักษาการตำแหน่ง รองผู้ว่าการฝ่ายวางแผนและพัฒนาอีกตำแหน่งมาตลอด ทำให้การบริหารงานของ รองผู้ว่าการฝ่ายปฏิบัติการ ไม่สามารถบริหารงานในฝ่ายที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ในขณะที่เดียวกันงานด้านวางแผนและพัฒนาก็ไม่สามารถบริหารงานได้อย่างเต็มที่เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากการปรับปรุงการแบ่งส่วนงาน ทำให้ขนาดขององค์การกว้างขึ้นมาก คือ จากเดิมมีเพียง 19 แผนก ในปัจจุบันมีถึง 46 แผนก การดำเนินงานจึงต้องอาศัยการทำงานอย่างมีระบบมากขึ้น มีการกระจายอำนาจหน้าที่ การปฏิบัติงานมีการติดต่อสื่อสาร มีอัตรากำลังที่เพียงพอและเหมาะสม มีการประสานงาน และควบคุมที่ดี

จากการแบ่งส่วนงานในปัจจุบัน เป็นการแบ่งตามหน้าที่หรือลักษณะงานซึ่งเป็นการแบ่งงานกันทำตามความถนัด

ตารางที่ 6-4 แสดงทัศนคติในการแบ่งส่วนงาน

ความเห็น	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
เหมาะสมแล้ว	64	61
ยังไม่เหมาะสมควรปรับปรุง	16	8
ไม่แน่ใจ	20	31
รวม	100	100

จากตารางที่ 6-4 พนักงานในสำนักงานและฝ่ายบริหารทางด่วนเห็นว่า การแบ่งส่วนงานในปัจจุบันเหมาะสมแล้ว จำนวน 64% และ 61% ตามลำดับ ในขณะที่เห็นว่าไม่เหมาะสมสมควรจะปรับปรุงจำนวน 16% และ 8% ตามลำดับ สำหรับผู้ที่ตอบว่าไม่เหมาะสมสมควรปรับปรุง (ตามตารางที่ 6-5) เพราะว่า อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไม่สอดคล้องกันถึง 50% ทั้ง 2 กลุ่ม และมีการแบ่งชิ้นการบังคับบัญชามากเกินไป จำนวน 18.7% และ 25% ตามลำดับ

ตารางที่ 6-5 แสดงทัศนคติถึงสาเหตุความไม่เหมาะสม ของการแบ่งส่วนงาน

ความเห็น	สำนักงาน		ฝ่ายบริหารทางด่วน	
	คำตอบ	%	คำตอบ	%
สายงานซับซ้อนเกินไป	2	12.5	1	12.5
แบ่งชิ้นการบังคับบัญชามากเกินไป	3	18.7	2	25
งานที่ทำอยู่มีการซ้ำซ้อนและก้าวร้าวกัน	1	6.3	1	12.5
อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไม่สอดคล้องกัน	8	50	4	50
อื่น ๆ	2	12.5	-	-
รวม	16	100	8	100

1.2 อำนาจหน้าที่ อำนาจหน้าที่ได้กำหนดให้เป็นไปตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา จากระดับสูงมายังระดับต่ำ มีลักษณะเป็นรูปปิระมิด อำนาจตัดสินใจในระดับนโยบายที่สำคัญจะรวมอำนาจไว้ที่ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้อนุมัติและดำเนินการต่อไป ตามระเบียบและขั้นตอนที่กำหนดไว้ ส่วนงานที่สำคัญไม่มากหรือไม่กระทบกระเทือนต่อนโยบายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน จะกระจายอำนาจไปยังผู้บริหารระดับรอง ๆ ลงมา ดังนั้นพนักงานแต่ละคนจะต้องทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ซึ่งจะสามารถใช้อำนาจในการดำเนินงานได้ดี และผู้ที่จะเข้มแข็งและทำความเข้าใจถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบได้ดี ควรจะเป็นผู้บังคับบัญชาของตน

ตารางที่ 6-6 แสดงการอธิบายหน้าที่และความรับผิดชอบจากผู้บังคับบัญชา

ความเห็น	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
ไม่เคย	14	-
เคยแต่ไม่ชัดเจน	34	16
เคยและชัดเจนดี	52	84
รวม	100	100

จากตารางที่ 6-6 พนักงานในสำนักงานที่เคยได้รับคำอธิบาย และเข้าใจในชัดเจนดี 52% แต่พนักงานฝ่ายบริหารทางด่วนจะเข้าใจชัดเจนถึง 84% ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริหารทางด่วน จะมีลักษณะที่มีระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่แน่นอน ชัดเจน และเป็นงานที่ต้องทำเป็นประจำมากกว่า

ตารางที่ 6-7 แสดงทัศนคติในการได้รับอำนาจหน้าที่กับการตัดสินใจ

ความเห็น	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
สามารถตัดสินใจได้เลย	19	47
สามารถตัดสินใจ แต่ต้องขอความเห็นก่อน	35	29
ต้องรายงานทุกครั้ง เพื่อรอคำสั่งต่อไป	14	16
ไม่ตอบ	5	8
รวม	100	100

จากตารางที่ 6-7 ในการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานมีความเห็นว่า เมื่อได้รับมอบหมายงานแล้ว ผู้บังคับบัญชาจะมอบอำนาจในการตัดสินใจได้เลย จำนวน 19% เท่านั้น เห็นว่าสามารถตัดสินใจได้แต่ต้องขอความเห็นทุกครั้งถึง 35% และเห็นว่าต้องรายงานทุกครั้งเพื่อรอคำสั่งต่อไป มี 41% แต่พนักงานในฝ่ายบริหารทางด่วนกลับเห็นว่า งานสามารถตัดสินใจได้เลย

ถึง 47% และสามารถตัดสินใจได้แต่ต้องขอความเห็นก่อน 29% แสดงว่าการปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารทางด่วนสามารถตัดสินใจได้มากกว่า

1.3 การปฏิบัติงาน เมื่อได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบจากผู้บังคับบัญชาแล้ว พนักงานจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ จะต้องทราบถึงระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดีด้วย ซึ่งระเบียบวิธีการปฏิบัติงานนั้นจะต้องชัดเจนเป็นที่เข้าใจของพนักงาน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ หากพนักงานไม่ทราบระเบียบวิธีการปฏิบัติ ไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ ก็ไม่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี ทำให้พนักงานต้องอาศัยคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่มีเวลาทำงานในหน้าที่ ที่สำคัญกว่า และเหมาะสมกับตำแหน่งของตนได้ดีด้วย

ตารางที่ 6-8 แสดงทัศนคติเกี่ยวกับคู่มือ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน กับแนวทางในการปฏิบัติงาน

ความเห็น	สำนักงาน			ฝ่ายบริหารทางด่วน		
	มี	ไม่มี	ไม่ทราบ	มี	ไม่มี	ไม่ทราบ
ใช้ไม่ได้	2	1	-	-	-	-
ใช้ได้เล็กน้อย	51	4	-	53	7	-
ใช้ได้มาก	21	14	7	16	24	-
รวม	74	19	7	69	31	-

จากตารางที่ 6-8 พนักงานส่วนใหญ่จะทราบว่าคู่มือที่อธิบายถึง ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน แต่จากทัศนคติของพนักงานที่ทราบว่าคู่มือนี้เห็นว่า สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น กล่าวคือ พนักงานในสำนักงานเห็นว่าใช้ได้เพียงเล็กน้อย 51% พนักงานฝ่ายบริหารทางด่วนมีความเห็นเช่นกัน 53% แต่จากทัศนคติของผู้ที่ตอบว่าไม่มีหรือไม่ทราบของพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นว่า หากมีคู่มือดังกล่าว จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้มาก

ตารางที่ 6-9 แสดงแนวทางที่พนักงานใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน

ความเห็น	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
แนวทางของผู้บังคับบัญชาที่นำมาพร้อมคำสั่ง	56	74
คู่มือ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน	13	5
ถามผู้บังคับบัญชา	7	11
ใช้วิจารณญาณของตนเอง	21	9
ถามเพื่อนร่วมงาน	13	1
รวม	100	100

จากตารางที่ 6-9 พบว่าพนักงานในสำนักงานจำนวน 56% และพนักงานฝ่ายบริหารทางด่วน 74% อาศัยแนวทางจากผู้บังคับบัญชาที่นำมาพร้อมคำสั่ง ในขณะที่มีพนักงานอาศัย คู่มือ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน เป็นแนวทางเพียง 13% และ 5% ตามลำดับเท่านั้น ดังนั้นพอสรุปได้ว่าการที่การปฏิบัติงานของพนักงานอาศัยแนวทางจากผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก เนื่องจากไม่สามารถอาศัย คู่มือที่อธิบายถึงระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานเป็นแนวทางได้ และพนักงานที่ไม่ทราบว่ามีคู่มือดังกล่าวแล้ว ก็หวังว่าหากมีคู่มือที่อธิบาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน จะสามารถช่วยเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเขาได้

เพราะฉะนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน เช่น การสั่งงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน ต้องอาศัยวิธีที่จะทำให้การติดต่อสื่อสารดังกล่าว รวดเร็วและมีความชัดเจนที่สุด

ตารางที่ 6-10 แสดงวิธีการส่งงานและรายงานผลการปฏิบัติงาน

	ผู้บังคับบัญชาส่งงาน		รายงานผู้บังคับบัญชา	
	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
วาจา	14	32	15	7
บันทึก	14	6	4	34
ทั้ง 2 อย่าง	72	62	81	59
รวม	100	100	100	100

จากตารางที่ 6-10 พนักงานในสำนักงานมีการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาด้วยการส่งงานด้วยวาจา 14% ส่งงานด้วยบันทึก 14% และส่งงานด้วยวิธีการทั้ง 2 อย่าง ในแต่ละกรณีถึง 72% พนักงานในฝ่ายบริหารทางด่วนเห็นว่า ส่งงานด้วยวาจาถึง 32% ด้วยบันทึก 6% และทั้ง 2 อย่าง 62% สำหรับการรายงานการปฏิบัติงานนั้น พนักงานในสำนักงานรายงานด้วยวาจา 15% บันทึก 4% และทั้ง 2 อย่างถึง 81% แต่พนักงานฝ่ายบริหารทางด่วน รายงานด้วยวาจา 7% บันทึกถึง 34% และทั้ง 2 อย่าง 59%

ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน เห็นว่า ความรวดเร็วและชัดเจนเป็นส่วนใหญ่มาก

ตารางที่ 6-11 แสดงทัศนคติเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

ความเห็น	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
รวดเร็วและชัดเจน	73	71
รวดเร็วแต่ไม่ชัดเจน	12	22
ชัดเจนแต่ไม่รวดเร็ว	10	7
ช้าและไม่ชัดเจน	5	-
รวม	100	100

จากการที่การทางพิเศษฯ ได้ขยายขนาดขององค์การให้กว้างขึ้นตามลักษณะของงานที่เพิ่มขึ้น การประสานงานจึงมีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 6-12 แสดงประสิทธิภาพในการประสานงานภายในองค์กร

ความเห็น	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
ดีมาก	4	3
ดี	52	73
พอใช้	41	15
ไม่มีประสิทธิภาพ	3	7
งานที่ทำไม่จำเป็นต้องประสานงาน	-	2
รวม	100	100

จากตารางที่ 6-12 พนักงานในสำนักงานมีความเห็นว่าการประสานงานในการทางพิเศษฯ ดีมาก 4% ดี 52% พอใช้ 41% และไม่มีประสิทธิภาพ 3% พนักงานฝ่ายบริหารทางด่วนเห็นว่าดีมาก 3% ดี 73% พอใช้ 15% ไม่มีประสิทธิภาพ 7% ซึ่งนับว่าการประสานงานในการทางพิเศษฯ สดอยู่ในระดับที่ดีพอสมควร

แต่อย่างไรก็ดี การปฏิบัติงานในแต่ละองค์กร มักจะประสบกับปัญหาต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน สำหรับการทางพิเศษแห่งประเทศไทยนั้น พนักงานมักจะประสบกับปัญหา ดังตารางที่ 6-13 กล่าวคือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 6-13 แสดงปัญหาที่พนักงานมักจะประสบมากที่สุด ในขณะที่ปฏิบัติงาน

ปัญหา	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
ไม่มีแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป	37	12
ไม่มีอำนาจในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้	9	10
ขาดความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง	35	19
ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน	12	11
อื่น ๆ	7	48
รวม	100	100

การปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานมักจะประสบปัญหา ไม่มีแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป 37% และขาดความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง 35% ในขณะที่พนักงานฝ่ายบริหารทางด่วนตอบข้ออื่น ๆ มากที่สุด 48% โดยระบุปัญหาที่ประสบมากที่สุดคือ อุปกรณ์ชำรุด และตอบว่าไม่มีปัญหา นอกจากนี้ยังเห็นว่า ขาดความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง 19% ไม่มีแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป 12%

จากปัญหาการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น สามารถแก้ไขหรือบรรเทาลงได้ หากมีการประชุมหารืออย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และนำมาวิเคราะห์และหาข้อยุติเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ตารางที่ 6-14 แสดงทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับการประชุมหารือ

ความเห็น	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
สม่ำเสมอ	17	11
มีบ้างไม่แน่นอน	49	87
ไม่เคยมี	34	2
รวม	100	100

จากตารางที่ 6-14 พบว่าพนักงานในสำนักงานเห็นว่า มีการประชุมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 17% มีบ้างไม่แน่นอน 49% และไม่เคยมี 34% ในขณะที่ฝ่ายบริหารทางด้านมีการประชุมสม่ำเสมอ 11% มีบ้างไม่แน่นอนถึง 87% และไม่เคยมีเพียง 2% เท่านั้น แสดงว่า แม้ว่าฝ่ายบริหารทางด้านจะมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอเพียง 11% แต่โดยทั่วไปก็มีการประชุมมากกว่าในสำนักงาน

มักจะมีความกลัวกันว่า การดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ก็คล้ายกับงานราชการ ที่มีปัญหาการปฏิบัติงานที่ล่าช้า และความล่าช้านั้น ก็มักจะมีการกล่าวอ้างกันว่า มากจากการที่มีการดำเนินงานที่มีขั้นตอนมากเกินไป สำหรับการทางพิเศษ นั้น ความล่าช้าในการดำเนินงานมาจากอะไรนั้น ก็ได้สอบถามพนักงานต่างก็มีทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนี้ต่าง ๆ กันไป และจากตารางที่ 6-15 พบว่า พนักงานในสำนักงานมีความเห็นว่า ความล่าช้าในการดำเนินงานในการทางพิเศษ มาจากการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไปถึง 30% ทำงานซ้ำซ้อนและก้าวท้าวกัน 17% และพนักงานไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติงาน 17% เช่นกัน สำหรับพนักงานฝ่ายบริหารทางด้านเห็นว่า ความล่าช้ามาจากขั้นตอนการปฏิบัติงานมีมากเกินไป 30% เข้มงวดกับระเบียบ ข้อบังคับมากเกินไป 14% และตอบอื่นๆ 16% ซึ่งระบุมาร่วมส่วนใหญ่จะเป็นอุปสรรคเข้ารูปทำให้งานล่าช้า

ตารางที่ 6-15 แสดงทัศนคติเกี่ยวกับความล่าช้าในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความเห็น	สำนักงาน		ฝ่ายบริหารทางด้าน	
	คำตอบ	%	คำตอบ	%
ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีมากเกินไป	67	30	52	30
ทำงานซ้ำซ้อนและก้าวท้าวกัน	39	17	17	10
งานบางช่วง ขาดผู้รับผิดชอบ	32	14	11	6
พนักงานมีไม่เพียงพอ	3	1	13	8
มีลำดับขั้นการบังคับบัญชามากเกินไป	7	3	11	6
พนักงานไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติงาน	37	17	14	8
เข้มงวดกับ ระเบียบ ข้อบังคับ มากเกินไป	8	4	23	14
ผู้บังคับบัญชาไม่กล้าตัดสินใจ	20	9	4	2
อื่น ๆ	11	5	26	16
รวม	224	100	171	100

จากการศึกษาในบทที่ 3 โครงสร้างการบริหาร ข้อ 3 การปฏิบัติการ (หน้า 28) พบว่า การดำเนินงานของการทางพิเศษฯ นอกจากจะทำการปฏิบัติงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ตามลักษณะงานที่จะต้องทำตามปกติแล้ว ยังมีขั้นตอนในการเสนอเรื่องเพื่อให้ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรองผู้ว่าการตามสายงาน ผู้ว่าการ คณะกรรมการบริหารฯ ซึ่งมีผู้แทนจากหน่วยงานราชการเป็นกรรมการ คณะกรรมการการทางพิเศษฯ มีผู้แทนจากหน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจอื่นเป็นกรรมการด้วย ทำการพิจารณาตัดสินใจ และยังคงต้องเสนอให้หน่วยงานราชการอีกหลายแห่งพิจารณาเห็นชอบในบางเรื่องอีกด้วย

ทั้งนี้ เนื่องจากการดำเนินงานของการทางพิเศษฯ ซึ่งเป็นกิจการรัฐวิสาหกิจ มีผลกระทบต่อบุคคลหลายฝ่ายด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานของการทางพิเศษฯ เอง หรือประชาชนโดยทั่วไป ดังนั้นการดำเนินงานจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนที่กำหนดขึ้นโดยการทางพิเศษฯ เอง หรือโดยหน่วยงานของรัฐ เช่น กระทรวงมหาดไทยซึ่งเป็นหน่วยงานเจ้าสังกัด กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงานดังกล่าวย่อมมาจาก แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับหลักของความยุติธรรม การป้องกันการทุจริต แลเพื่อผลประโยชน์ของการทางพิเศษฯ เอง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.4 อัตรากำลัง จากการศึกษาคณะกรรมการการทางพิเศษฯ ได้กำหนดอัตรากำลังของการทางพิเศษฯ อย่างจำกัดจำนวนในแต่ละปี ทำให้การเพิ่มพนักงานของแต่ละฝ่ายหรือสำนักต้องมีเหตุผลและความจำเป็นอย่างมากเท่านั้น จึงจะได้อัตรากำลังเพิ่ม ซึ่งทำให้ไม่เกิดปัญหาคนล้นงาน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรให้สูงขึ้น

ตารางที่ 6-16 แสดงทัศนคติเกี่ยวกับปริมาณงานของพนักงาน

ความเห็น	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
มากเกินไป	11	16
พอดีแล้ว	73	81
น้อยไป	15	3
รวม	100	100

จากตารางที่ 6-16 ทั้งพนักงานในสำนักงานและฝ่ายบริหารทางด่วน เห็นว่าปริมาณงานและความรับผิดชอบของตนพอดีกับความรู้ความสามารถของตนคือ เห็นว่าพอดีแล้วจำนวน 73% และ 81% ตามลำดับ

และจากข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้น การที่ฝ่าย กอง และแผนกต่าง ๆ จะได้กำลังคนเพิ่มขึ้น จะต้องมีการชี้แจงถึงเหตุผลและความจำเป็นนั้น ซึ่งในทางปฏิบัติมีปัญหาว่า ฝ่าย หรือ กอง หรือแผนกที่มีความสามารถในการชี้แจงในที่ประชุมของคณะผู้บริหารได้ดีกว่า ทั้ง ๆ ที่เหตุผลและความจำเป็นอาจจะด้อยกว่าก็ตาม แต่ก็มีโอกาสได้มากกว่า

แต่อย่างไรก็ดีมีข้อสังเกตในแต่ละปีมีพนักงานจำนวนน้อยกว่าอัตราที่ได้รับอนุมัติ เช่น ปี 2526 อัตราอนุมัติ 815 อัตรา มีพนักงานเพียง 706 คน ในปี 2527 อนุมัติ 855 อัตรา มีพนักงานเพียง 841 คน และปี 2528 อนุมัติ 921 อัตรา มีพนักงานเพียง 855 คน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบรรจุพนักงานตามความต้องการของปริมาณงานมากกว่าการบรรจุตามตำแหน่ง หรืออัตราที่ได้รับอนุมัติ

ตารางที่ 6-17 แสดงอัตราค่าจ้างที่ได้รับอนุมัติกับอัตราค่าจ้างที่ได้อยู่จริง

	2525	2526	2527	2528
อัตราค่าจ้างที่ได้อนุมัติ	520	815	855	921
อัตราค่าจ้างที่ได้อยู่จริง	450	706	841	855
ต่ำกว่าที่อนุมัติ	70	109	14	66

1.5 การฝึกอบรมพัฒนา จากการที่ผู้บริหารของการทางพิเศษฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น แผนกพัฒนาบุคคลและระบบงาน จึงทำหน้าที่ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานอย่างจริงจัง ซึ่งผลของการฝึกอบรมพัฒนานั้น พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่ามีความจำเป็นต่อการดำเนินงานของพนักงาน

จากตารางที่ 6-19 พนักงาน 97-98% เคยได้รับการฝึกอบรมพัฒนามาแล้ว โดยพนักงานสำนักงานเห็นว่ามีความจำเป็นมาก 42% มีความจำเป็นพอสมควร 51% และไม่มีประโยชน์เลย 4% และพนักงานฝ่ายบริหารทางด่วนเห็นว่า มีความจำเป็นมาก 36% มีความจำเป็นพอสมควร 62% และไม่มีประโยชน์เลย

1.6 สวัสดิการ การทางพิเศษฯ สืบได้ว่าเป็นรัฐวิสาหกิจที่ให้สวัสดิการแก่พนักงานดีมากแห่งหนึ่ง แต่อย่างไรก็ดีสวัสดิการที่ให้แก่พนักงานนั้น พนักงานจะต้องพอใจด้วย จึงจะถือได้ว่า

ศูนย์วิทยุโทรพยากรณ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6-18 แสดงจำนวนผู้เคยและไม่เคยเข้ารับราชการฝึกอบรม

ความเห็น	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
เคย	97	98
ไม่เคย	3	2
รวม	100	100

ตารางที่ 6-19 แสดงทัศนคติเกี่ยวกับการฝึกอบรมพัฒนาของพนักงาน

ความเห็น	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
มีประโยชน์มาก	42	36
มีประโยชน์พอสมควร	51	62
ไม่มีประโยชน์เลย	4	-
รวม	97	98

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การที่การทางพิเศษฯ ให้ล่วลิตการแก่พนักงานแล้ว สามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพพอได้

ตารางที่ 6-20 แสดงทัศนคติของพนักงานต่อล่วลิตการที่ได้รับ

ความเห็น	ส้าพนักงาน	ฝ่ายบริการทางด่วน
พอใจมาก	24	14
พอใจ	58	46
เฉย ๆ	15	21
ไม่พอใจ	3	19
รวม	100	100

จากตารางที่ 6-20 พนักงานในส้าพนักงาน พอใจในล่วลิตการที่ได้รับมาก 24% พอใจ 58% เฉย ๆ 15% และไม่พอใจ 3% แต่พนักงานในฝ่ายบริการทางด่วน พอใจมาก 14% พอใจ 46% เฉย ๆ 21% และไม่พอใจถึง 19% จะเห็นได้ว่า โดยทั่วไปพนักงานพอใจในล่วลิตการที่ได้รับ

และเมื่อได้สอบถามถึงความต้องการให้ปรับปรุงหรือเพิ่มล่วลิตการอะไรแล้ว ปรากฏว่าพนักงานอยากให้ปรับปรุง ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- เบิกค่ารักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลเอกชนสำหรับคนป่วยนอกได้
- ล่วลิตการด้านที่อยู่อาศัยแก่พนักงาน
- จัดล่วลิตการรถรับส่งพนักงานโดยเฉพาะพนักงานเก็บค่าผ่านทาง
- ให้พนักงานขึ้นทางด่วนโดยได้รับการยกเว้นค่าผ่านทาง

จากการศึกษาเห็นว่า ข้อเสนอการปรับปรุงล่วลิตการดังกล่าว มีโอกาสเป็นไปได้เพียงในด้านที่อยู่อาศัย และการจัดรถรับส่งพนักงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานสามารถได้รับความช่วยเหลือจากสหกรณ์ออมทรัพย์ สิ้นเชื้อเพื่อการเคหะจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่อยู่แล้ว การทางพิเศษฯ อาจสนับสนุนโดยประสานงานกับการเคหะแห่งชาติในการจัดหาบ้านที่เหมาะสมกับพนักงานที่เดือดร้อน และการจัดรถรับส่งพนักงานโดยเฉพาะพนักงานเก็บค่าผ่านทางนั้น เป็นเรื่องที่การทางพิเศษฯ สามารถ

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือพนักงานในด้านนี้ได้

สำหรับการ เบิกค่ารักษาพยาบาลจากโรงพยาบาล เอกชนสำหรับคนป่วยนอกเป็นกฎของกระทรวงการคลัง ที่ใช้กับส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจทั้งหมด แต่จากสภาพความเป็นจริงของสถานพยาบาลของรัฐบาล ทำให้พนักงานบางคนอาจมีความจำเป็นต้องใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งควรที่จะศึกษาพิจารณาและประสานงานกับกระทรวงการคลัง เพื่อหารือในเรื่องนี้ต่อไป และเรื่องการขอยก เงินค่าผ่านทางสำหรับพนักงานนั้น ไม่สมควรที่จะยกเว้นให้ เพราะการไม่มีการยกเว้นหรือลดหย่อนการ เก็บค่าผ่านทางของการทางพิเศษฯ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่รัฐวิสาหกิจอื่นที่มักจะไม่ยกเว้นหรือลดหย่อนค่าบริการแก่พนักงานของตน ซึ่งนอกจากจะทำให้กิจการสูญเสียรายได้ไปแล้ว ยังเป็นที่ไม่พอใจแก่ประชาชนโดยทั่วไป เพราะเห็นว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจได้รับสวัสดิการมากเกินไป

1.7 การควบคุม จากการปรับปรุงการแบ่งส่วนงานใหม่ ทำให้ขนาดของการควบคุมกว้างขึ้น มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่มากขึ้น ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องติดตามและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามวิธีการควบคุมของผู้บังคับบัญชาก็ขึ้นอยู่กับ ตัวผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และที่สำคัญคือ ลักษณะของงาน

ตารางที่ 6-21 แสดงทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงาน

ความเห็น	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
คอยติดตามอย่างใกล้ชิดทุกกระยะ	15	54
ปล่อยให้รับผิดชอบตามที่มอบหมายเต็มที่	17	10
ปล่อยให้รับผิดชอบโดยกำหนดระยะเวลาส่งรายงาน	58	36
รวม	100	100

จากตารางที่ 6- 21 พนักงานในสำนักงานเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาของตนปล่อยให้รับผิดชอบงาน โดยกำหนดระยะเวลาส่งรายงาน 68% เห็นว่า ปล่อยให้รับผิดชอบเต็มที่ 17% และคอยติดตามอย่างใกล้ชิดทุกกระยะ 15% สำหรับพนักงานฝ่ายบริหารทางด่วน เห็นว่า ปล่อยให้รับผิดชอบ

ชอบโดยกำหนดส่งรายงาน 36% ปล่อยให้รับผิดชอบเต็มที่เพียง 10% และคอยติดตามอย่างใกล้ชิดทุกกระยะถึง 54% แสดงว่าผู้บังคับบัญชาฝ่ายบริหารทางด่วนมีความระมัดระวังกับการปฏิบัติงานของพนักงานมากกว่า ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะของงานที่ต้องควบคุมเช่นนี้

และเนื่องจากการดำเนินงานของการทางพิเศษเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนและพนักงานจำนวนมากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ จึงจำเป็นต้องรักษาและใช้ปฏิบัติกับพนักงานทุกคนอย่างเคร่งครัดและยุติธรรม

ตารางที่ 6- 22 แสดงทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

ความเห็น	สำนักงาน	ฝ่ายบริหารทางด่วน
เข้มงวดเกินไป	7	21
เข้มงวดพอสมควร	56	41
เข้มงวดในบางกรณีเท่านั้น	37	38
หละหลวม ไม่มีการควบคุม	-	-
รวม	100	100

จากตารางที่ 6- 22 การควบคุมให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า เข้มงวดพอสมควร และเข้มงวดในบางกรณีเท่านั้น และไม่มีใครเห็นว่า การควบคุมหละหลวม คือไม่มีการควบคุมเลย

1.8 การประเมินผล การประเมินผลแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1.8.1 การประเมินผลการทำงาน การประเมินผลที่ผ่านมาเป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน แต่ละปีให้ผู้บริหารทราบเท่านั้น ยังไม่มีการทำการศึกษาวิเคราะห์ถึงการทำงานเป็นอย่างไร เช่น การวิเคราะห์เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหา แนวทางแก้ไขปัญหา เสนอทางเลือกประกอบการตัดสินใจให้ผู้บริหาร ทั้งนี้ผู้บริหารย่อมไม่มีเวลาที่จะมาศึกษาวิเคราะห์ ในรายละเอียดแต่ละฝ่ายรายงานผลไปโดยไม่มี การวิเคราะห์ห้มาก่อน โดยเฉพาะการวิเคราะห์ ประเมินผลโครงการระบบทางด่วนยังไม่มีการดำเนินการเลยในขณะนี้

1.8.2 การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลในด้านนี้เป็นการประเมินผล เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบในการให้ขึ้นเงินเดือนในปลายปี โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผลทุก 6 เดือน ซึ่งจากการสอบถามพนักงานพบว่า ทุกคนเห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของตน ผู้บังคับบัญชาจะเก็บไว้เป็นความลับ พนักงานไม่ล้าสามารถรู้ได้ว่า ผู้บังคับบัญชาประเมินผลงานของเขาในลักษณะใด เป็นอย่างไร ซึ่งมีข้อเสียในลักษณะที่ว่าพนักงานจะไม่ทราบข้อบกพร่องของตน และไม่ล้าสามารถปรับปรุงตัวให้ถูกต้องและเหมาะสมตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ

ตารางที่ 6-23 แสดงทัศนคติของพนักงานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา

ความเห็น	สำนักงาน		ฝ่ายบริหารทางด่วน	
	คำตอบ	%	คำตอบ	%
คุณภาพ	88	43	67	38
ปริมาณงาน	54	27	8	5
อุทิศให้กับงาน	37	18	14	8
ความรับผิดชอบต่อหน้าที่	19	9	36	20
ตรงต่อเวลา	-	-	48	27
การแก้ปัญหา	2	1	3	2
การตัดสินใจ	1	1	-	-
อื่น ๆ	3	1	-	-
รวม	294	100	176	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6-23 พนักงานในสำนักงานเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของเขาในด้านคุณภาพ 43% ปริมาณงาน 27% อุทิศให้กับงาน 18% สำหรับพนักงานฝ่ายบริหารทางด่วนเห็นว่า ประเมินด้านคุณภาพ 38% ตรงต่อเวลา 27% และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ 20% จะเห็นได้ว่า พนักงานจะมีความเห็นตรงและไม่ตรงกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แผนกการเจ้าหน้าที่คือ คุณภาพ ปริมาณงาน การตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้กับงาน ความมีวินัย

2. การให้บริการ

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ได้อาศัยการศึกษาในบทที่ 4 และแบบสอบถามซึ่งแจกให้แก่ประชาชนผู้ใช้ทางด่วน จำนวน 400 ชุด ได้รับคำตอบกลับมา จำนวน 334 ชุด คิดเป็น 83.5% ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไป สำหรับวิธีการแจกแบบสอบถามนั้น ก็ได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเฉพาะผู้ที่ใช้ทางด่วนมาแล้วเท่านั้น โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้รถแต่ละประเภทให้ใกล้เคียงกับ เปอร์เซ็นต์ของรถที่ใช้ทางด่วนในปี 2528 เป็นหลัก

ตารางที่ 6- 24 แสดงแบบสอบถามที่แจกให้รถแต่ละประเภท

ประเภทรถ	จำนวนรถในปี 2528		แบบสอบถามที่แจก		คำตอบ	
	(ล้านคัน)	%	(ชุด)	%	(ชุด)	%
4 ล้อ	39.67	88.2	350	87.5	297	88.9
เกิน 4 ล้อไม่เกิน 10 ล้อ	5.08	11.3	40	10.0	31	9.3
เกิน 10 ล้อขึ้นไป	0.22	0.5	10	2.5	6	1.8
รวม	44.97	100	400	100	334	100

สำหรับการกระจายการสุ่มตัวอย่างนั้น ได้แจกแบบสอบถาม โดยแยกเป็นอาชีพต่าง ๆ เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธนาคาร แท็กซี่ รับจ้างขนส่งสินค้า และอื่น ๆ ทั้งนี้ แต่ละอาชีพก็ได้กระจายการสุ่มตัวอย่างตามจุดต่าง ๆ กว้าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6- 25 แสดงอาชีพต่าง ๆ ที่ได้แจกแบบสอบถามไป

อาชีพ	ที่แจกไป (ชุด)	คำตอบกลับมา
ข้าราชการ	70	62 (88.6%)
รัฐวิสาหกิจ	70	57 (81.4%)
บริษัทเอกชน	70	55 (78.8%)
ธนาคาร	70	52 (72.3%)
แก๊งค์	40	37 (92.5%)
รับจ้างขนส่งสินค้า	50	41 (82.0%)
อื่น ๆ	30	30 (100%)
รวม	400	334 (83.5%)

ตารางที่ 6- 26 แสดงอายุผู้ใช้ทางด่วน

อายุ (ปี)	คำตอบ	%
20 - 30 ปี	86	25.7
31 - 40 ปี	152	45.5
41 - 50 ปี	57	17.1
51 ปีขึ้นไป	31	9.3
ไม่ตอบ	8	2.4
รวม	334	100

จากตารางที่ 6- 26 ผู้ใช้ทางด่วนส่วนใหญ่จะอยู่ในระหว่างอายุ 31-40 ปีมากที่สุดคือ 45.5% และ 20-30 ปี 25.7% สำหรับระดับการศึกษาในตารางที่ 6-27 นั้นพบว่า ผู้ใช้ทางด่วนมีระดับการศึกษาทุกระดับจำนวนแตกต่างกันไม่มากนัก



ตารางที่ 6-27 แสดงระดับการศึกษาผู้ใช้ทางด่วน

ระดับการศึกษา	คำตอบ	%
ต่ำกว่าปริญญาตรี	111	33.2
ปริญญาตรี	126	37.7
สูงกว่าปริญญาตรี	84	25.2
ไม่ตอบ	13	3.9
รวม	334	100

ตารางที่ 6- 28 แสดงระดับรายได้ของผู้ใช้ทางด่วน

ระดับรายได้ (บาท/เดือน)	คำตอบ	%
ต่ำกว่า 3,000	19	5.7
3,000-6,000	92	27.5
6,100-10,000	118	35.3
สูงกว่า 10,000	76	22.8
ไม่ตอบ	29	8.7
รวม	334	100

จากตารางที่ 6- 28 ผู้ใช้ทางด่วนด้วยส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 6,100 ถึง 10,000 บาท ต่อเดือน 35.3% รายได้ 3,000 ถึง 6,000 บาทต่อเดือน 27.5% และสูงกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน 22.8%

ตารางที่ 6- 29 แสดงความถี่ในการใช้ทางด่วน

การใช้บริการ	คำตอบ	%
ทุกวัน	31	9.3
ทุกวันทำงาน	123	36.8
ทุกวันหยุดงาน	25	7.5
ไม่แน่นอน	155	46.4
รวม	344	100

จากตารางที่ 6- 29 ผู้ใช้ทางด่วนเป็นพวกที่ใช้ทางด่วนไม่แน่นอน 46.4% และใช้ทุกวันทำงาน 36.8%

ตารางที่ 6-30 แสดงจำนวนครั้งในหนึ่งเดือนของผู้ใช้ทางด่วน

จำนวนครั้งต่อเดือน	คำตอบ	%
1 - 10	67	20.0
11 - 20	84	25.2
21 - 30	108	32.3
31 - 40	37	11.1
41 ขึ้นไป	38	11.4
รวม	334	100

จากตารางที่ 6-30 ผู้ใช้ทางด่วนจะใช้ทางด่วนประมาณ 21 ถึง 30 ครั้งต่อเดือน 32.3% 11 ถึง 20 ครั้งต่อเดือน 25.2% และ 1 ถึง 10 ครั้งต่อเดือน 20%

ตารางที่ 6-31 แสดงเหตุผลในการใช้ทางด่วน

เหตุที่ใช้ทางด่วน	คำตอบ	%
เส้นทางที่ใกล้ที่สุด	113	33.8
หลีกเลี่ยงการติดบนท้องถนนทั่วไป	221	66.2
อื่น ๆ	-	-
รวม	334	100

จากตารางที่ 6-31 ผู้ใช้ทางด่วนเห็นว่า เป็นเส้นทางที่ใกล้ที่สุด 33.8% และอีก 66.2% เห็นว่าใช้ทางด่วนเนื่องจากหลีกเลี่ยงการติดบนท้องถนนทั่วไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดยทั่วไปภาพพจน์ในการดำเนินงานของข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน จะมีลักษณะที่นอกจากจะไม่สู้ภาพกับผู้ใช้บริการแล้ว ยังพบกับความไม่สะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร สำหรับการทางพิเศษฯ นั้นได้กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการระบบทางด่วน ในลักษณะที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยแก่ผู้ใช้ทางด่วน ดังนั้น การเก็บค่าผ่านทาง ซึ่งเป็นด่านแรกที่ใช้ทางด่วนจะประหลาดยิ่งมีความสำคัญในการบริการของการทางพิเศษฯ

ตารางที่ 6-32 แสดงทัศนคติของผู้ใช้ทางด่วนต่อพนักงานเก็บค่าผ่านทาง

ความเห็น	ค่าตอบ	%
ดีมาก	91	27.25
พอใช้	201	60.18
ควรปรับปรุง	42	12.57
รวม	334	100

จากตารางที่ 6-32 ผู้ใช้ทางด่วนเห็นว่า พนักงานเก็บค่าผ่านทางให้บริการดีมาก 27.25% พอใช้ 60.18% และควรปรับปรุง 12.57% โดยเสนอแนะให้ปรับปรุงการให้บริการโดย

- ไม่ควรทอนเงินที่เป็นเหรียญแก่ผู้ใช้ทางด่วน เพราะทำให้หยำ
- ไม่ควรให้พนักงานเก็บค่าผ่านทางพูดคุยกันระหว่างปฏิบัติงาน
- พนักงานเก็บค่าผ่านทางควรละหักทายเป็นผู้ใช้ทางด่วนบ้าง

และเมื่อผู้ใช้ทางด่วนผ่านด่านเก็บค่าผ่านทางมาแล้ว ขณะที่ขับรถอยู่บนทางด่วน ก็อาจประสบกับเหตุการณ์ต่าง ๆ บนทางด่วน และปัญหาที่ผู้ใช้ทางด่วนประสบมากที่สุด (ตารางที่ 6-33) คือ การขับรถติดกฎจราจรของผู้อื่นถึง 45.21% รถติดบริเวณจุดลงทางด่วน 20.36% และผู้ที่ต้องรถติดบริเวณจุดลงทางด่วนนั้น ก็ได้ตรวจสอบจากแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นบริเวณจุดลงที่ สุขุมวิท พระราม 4 เพชรบุรี และเกษมราษฎร์ 1

ตารางที่ 6-33 แสดงปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ทางด่วนประสบมากที่สุด

ความเห็น	คำตอบ	%
ป้ายบอกทาง	21	6.29
การปฏิบัติงานของพนักงานบนทางด่วน	37	11.08
อุบัติเหตุบนทางด่วน ทำให้รถติด	19	5.69
รถติดบริเวณจุดลงทางด่วน	68	20.36
สัญญาณต่าง ๆ ไม่ชัดเจน	14	4.19
การขับรถผิดกฎจราจรของผู้อื่น	151	7.18
รวม	334	100

ดังนั้น หากจะมีการปรับปรุงการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วตามวัตถุประสงค์ของโครงการระบบทางด่วน ชั้นที่ 1

ตารางที่ 6-34 แสดงทัศนคติเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

ความเห็น	คำตอบ	%
เพิ่มช่องเก็บเงินให้มากขึ้น	9	2.69
เปิดช่องเก็บเงินที่มีอยู่ให้ใช้งานเต็มที่	26	7.78
การเก็บและทอนเงินของพนักงาน	21	6.29
การให้ความช่วยเหลือของพนักงานกู้ภัย	67	20.06
การปฏิบัติงานของพนักงานบนทางด่วนที่กีดขวาง การจราจร	53	15.87
อื่น ๆ	158	47.31
รวม	334	100

จากตารางที่ 6-34 ผู้ใช้ทางด่วนเห็นว่า ควรจะปรับปรุง การให้ความช่วยเหลือของพนักงานกู้ภัย 20.06% การปฏิบัติงานของพนักงานบนทางด่วน ซึ่งกีดขวางการจราจร 15.87% และมีผู้ตอบข้ออื่นๆ ถึง 47.31% ซึ่งได้ระบุมาน่าที่สาคัญสรุปได้ดังนี้

- ปรับปรุงทางลงทางด่วนให้กว้างขึ้น และให้สัมพันธ์กับการจราจรในบริเวณนั้น
- ปรับปรุงป้ายและสัญญาณต่าง ๆ ให้ชัดเจน และเข้าใจง่าย
- สร้างทางด่วนให้มากขึ้น
- ไม่เคยประสบปัญหาอะไรบนทางด่วน

เนื่องจากทางด่วนเป็นทางยกระดับ ไม่มีรถที่ออกมาจากด้านข้างมีการป้องกันไม่ให้คนเดินบนทางด่วน เพื่อให้รถยนต์สามารถวิ่งบนทางด่วนได้ด้วยความเร็วสูง แต่อุบัติเหตุบนทางด่วนก็สามารถเกิดขึ้นได้ด้วยสาเหตุหลายประการ และจากสถิติ อุบัติเหตุบนทางด่วน ในตารางที่ 4-1 ซี 2528 มีอุบัติเหตุถึง 390 ราย เจ็บแล้วเกิดอุบัติเหตุบนทางด่วน วันละ 1.07 ราย

ตารางที่ 6-35 แสดงการประสบอุบัติเหตุบนทางด่วน ของผู้ใช้ทางด่วน

ความเห็น	คำตอบ	%
เคยประสบกับตนเอง	17	5.09
เคยประสบทั้งตนเองและผู้อื่น	14	4.19
เคยประสบ แต่เกิดกับผู้อื่น	176	52.70
ไม่เคยประสบมาก่อน	127	38.02
รวม	334	100

จากตารางที่ 6-35 ผู้ใช้ทางด่วนเคยประสบอุบัติเหตุบนทางด่วนที่เกิดขึ้นกับตนเอง 5.09% เคยประสบทั้งกับตนเองและผู้อื่น 4.19% ไม่เคยประสบมาก่อน 38.02% แสดงว่า ผู้ใช้ทางด่วนเคยประสบกับอุบัติเหตุไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับตนเองหรือผู้อื่น 61.98%

ตารางที่ 6-36 แสดงทัศนคติเกี่ยวกับสาเหตุของอุบัติเหตุบนทางด่วน

ความเห็น	คำตอบ	%
ขับรถเร็วเกินไป	128	38.32
สภาพถนนไม่ดี	54	16.17
สัญญาณต่าง ๆ บนทางด่วนไม่ดีพอ	37	11.08
สภาพรถไม่ดี	17	5.09
ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน สับสน	19	5.69
อื่น ๆ	78	23.65
รวม	334	100

จากตารางที่ 6-36 ผู้ใช้ทางด่วนเห็นว่า สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุมาจากการขับรถเร็วเกินไป 38.32% สภาพของถนนไม่ดี 16.17% และสัญญาณต่าง ๆ ไม่ดีพอ 11.08% และมีผู้ตอบอื่น ๆ 23.65% โดยระบุมาว่า

- ขับรถเปลี่ยนช่องทางจราจรบ่อย ๆ และกระชั้นกัน
- ฝนตกถนนลื่น ไม่ลดความเร็ว
- ทางด่วนมีทางโค้งมากเกินไป
- รถที่แล่นช้าอยู่เลนขวา

เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือขัดข้องบนทางด่วน พนักงานกู้ภัยและพนักงานการจราจรจะต้องไปที่เกิดเหตุทันที เพื่อช่วยแก้ไขหรือบรรเทาเหตุเหล่านั้นทันที

ตารางที่ 6-37 แสดงทัศนคติเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานกู้ภัย

ความเห็น	คำตอบ	%
มาที่เกิดเหตุช้า	71	21.26
มาที่เกิดเหตุทันทีในเวลาอันสั้น	121	36.23
ไม่มีความเห็น	142	42.51
รวม	334	100

จากตารางที่ 6-37 ผู้ใช้ทางด่วนเห็นว่า พนักงานกู้ภัยมาที่เกิดเหตุช้า 21.26% มาที่เกิดเหตุทันทีในเวลาอันสั้น 36.23% และไม่มีความเห็นถึง 42.51% จากการที่มีผู้ใช้ทางด่วนที่ตอบมาไม่เคยประสบกับเหตุการณ์อุบัติเหตุบนทางด่วนด้วยตนเองมีจำนวนมาก จึงไม่มีความเห็นเป็นจำนวนมากเช่นกัน

แต่อย่างไรก็ดี แม้ว่าพนักงานกู้ภัยจะมาที่เกิดเหตุช้าหรือเร็วก็ตาม หากมาที่เกิดเหตุแล้วไม่สามารถช่วยเหลืออะไรแล้ว ก็ไม่มีความหมายอะไร และที่สำคัญ ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ลักษณะของทางด่วนเป็นทางที่ผู้ใช้ทางด่วนจะช่วยเหลือตัวเองได้ยาก เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุขัดข้องขึ้นบนทางด่วน

ตารางที่ 6-38 แสดงทัศนคติเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือของพนักงานกู้ภัย

ความเห็น	คำตอบ	%
ช่วยเหลือได้มาก	111	33.23
ช่วยเหลือได้บ้าง	167	50.00
ช่วยอะไรไม่ได้	17	5.09
ไม่ตอบ	39	11.68
รวม	334	100

และจากทัศนคติในตารางที่ 6-38 ผู้ใช้ทางด่วนส่วนใหญ่เห็นว่า พนักงานกู้ภัยสามารถช่วยเหลือได้ กล่าวคือ เห็นว่าช่วยเหลือได้มาก 33.23% ช่วยเหลือได้บ้าง 50.00% และช่วยอะไรไม่ได้เพียง 5.09% เท่านั้น

ตารางที่ 6-39 แสดงทัศนคติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ทางด่วน

ความเห็น	ค่าตอบ	%
บนถนนทั่วไปปลอดภัยกว่า	73	21.86
บนทางด่วนปลอดภัยกว่า	102	30.54
ไม่แตกต่างกัน	146	43.71
ไม่ตอบ	13	3.89
รวม	334	100

วัตถุประสงค์ที่สำคัญของโครงการระบบทางด่วน ชั้นที่ 1 นอกจากจะให้ความสะดวกและรวดเร็ว แก่ผู้ใช้ทางด่วนในการเดินทางแล้ว ความปลอดภัยในการใช้ทางด่วน และจากตารางที่ 6-39 ผู้ใช้ทางด่วนเห็นว่า การขับรถบนทางด่วนกับบนท้องถนนทั่วไป มีความปลอดภัยจากการเกิดอุบัติเหตุไม่แตกต่างกันจำนวน 43.71% เห็นว่า บนท้องถนนทั่วไปปลอดภัยกว่า 21.86% และบนทางด่วนปลอดภัยกว่า 30.54%

การที่ผู้ใช้ทางด่วนเห็นว่า บนทางด่วนปลอดภัยกว่าเพียง 30.54% นับว่าการให้ความปลอดภัยในทางด่วนของการทางพิเศษฯ ไม่ดีพอ ทั้งนี้การให้ความปลอดภัยในการเดินทางบนทางด่วน เป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์สำคัญของโครงการระบบทางด่วน ชั้นที่ 1

จากการสอบถามผู้ใช้ทางด่วนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะให้การทางพิเศษฯ ควรจะมีมาตรการที่จะช่วยป้องกันอุบัติเหตุบนทางด่วน ปรากฏว่า

- กำหนดความเร็วและตรวจสอบ ผู้กระทำผิดอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- ห้ามรถที่สภาพไม่ดีขึ้นทางด่วน
- เมื่อมีฝนตกในเวลากลางวัน ควรจะเปิดไฟให้สว่างด้วย



- สดให้มีป้ายเตือนบริเวณทางโค้ง ซึ่งอันตรายมาก และควรติดตั้งในระยะห่างก่อนถึงทางโค้งพอสมควร
- สัญญาณต่าง ๆ บนทางด่วนควรชัดเจนและเข้าใจง่าย
- ห้ามมีป้ายโฆษณาใด ๆ บนทางด่วนและบริเวณใกล้เคียง
- สดการกับเหตุการณ์อุบัติเหตุบนทางด่วนให้รวดเร็วขึ้น เพื่อป้องกันอุบัติเหตุซ้ำอีก

3. วิเคราะห์ทางด้านการเงิน

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ จะทำการวิเคราะห์ทางด้านการเงินโดยใช้วิธีการวิเคราะห์อัตราส่วน (Ratio Analysis) ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างรายการต่าง ๆ ของงบการเงินที่ได้ศึกษามาแล้วในบทที่ 5 เพื่อพิจารณาถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ดังนี้

1.3 สภาพคล่อง เป็นการวัดความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้นของกิจการ มีสภาพคล่องตัวในการเปลี่ยนจากทรัพย์สินที่มีอยู่ มาชำระหนี้ที่ถึงกำหนดในระยะสั้นได้หรือไม่ ซึ่งจากรายงานในงบดุล ณ วันที่ 30 กันยายน ของปี 2527 และ 2528 ซึ่งเป็นวันสิ้นสุดของปีงบประมาณ 2527 และ 2528 (ตารางที่ 5-6) ปรากฏว่า การทางพิเศษ มีอัตราส่วนของสินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน (Current Ratio) ดังนี้

$$\text{Current Ratio} = \frac{\text{สินทรัพย์หมุนเวียน}}{\text{หนี้สินหมุนเวียน}}$$

$$\text{ปี 2527} = \frac{727.55}{137.58} \quad 5.28 : 1$$

$$\text{ปี 2528} = \frac{745.93}{179.34} \quad 4.16 : 1$$

แสดงว่ากิจการมีสภาพคล่องอยู่มาก คือ ปี 2527 มีอัตราส่วน 5.28 : 1 และปี 2528 4.16 : 1 และเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า กิจการมีรายได้เป็นเงินสดอยู่ตลอดเวลา หากกิจการจะลดจำนวนสินทรัพย์หมุนเวียนลงอีก ก็สามารถทำได้ โดยไม่มีปัญหาต่อสภาพคล่อง แต่ทั้งนี้

ไม่ควรที่จะปล่อยให้อัตราส่วนลดลงถึง 1:1 เพราะ จะเป็นสัญญาณเตือนให้ทราบว่า กิจการ
จะมีปัญหาในการชำระหนี้ระยะสั้น

3.2 ความสามารถในการหากำไร การวิเคราะห์ใช้อัตราส่วนของอัตราผล
ตอบแทนต่อส่วนทุน (Return on Equity) เพื่อประเมินว่า ผลการดำเนินงานของกิจการ
ในแง่ของการหากำไรเป็นอย่างไร การลงทุนจะคุ้มค่าต่อผลตอบแทนที่ได้รับหรือไม่ และในปี
2527 และ 2528 การทางพิเศษฯ มีอัตราผลตอบแทนต่อส่วนทุน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Return on Equity} &= \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{ส่วนทุน}} \times 100 \\ \text{ปี 2527} &= \frac{280.10}{2,520.25} \times 100 = 11.11\% \\ \text{ปี 2528} &= \frac{261.48}{2,506.26} \times 100 = 10.43\% \end{aligned}$$

แสดงว่า ทุก ๆ 100 บาทที่ลงทุนไปจะให้ผลตอบแทนเท่ากับ 11.11 บาทในปี 2527 และ
10.43 บาทในปี 2528 ซึ่งผลตอบแทนในระดับนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี

แต่อย่างไรก็ตาม ผลตอบแทนดังกล่าวจะมีอัตราที่ต่ำกว่านี้มาก หากโครงการ
การนี้ดำเนินงานโดยปราศจากข้อได้เปรียบบางประการ ซึ่งเอกชนไม่สามารถทำได้ คือ

ก) โครงการนี้ได้เงินอุดหนุนจากรัฐบาลเป็นจำนวนมากทั้งในรูปแบบเงินให้
เปล่า เช่น ค่าออกแบบรายละเอียด ค่าจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน ค่าควบคุมการก่อสร้างส่วนใหญ่ และ
ค่าก่อสร้างบางส่วนและรัฐบาลยังให้การอุดหนุนโดยให้กู้โดยไม่คิดดอกเบี้ย สำหรับค่าก่อสร้างบาง
ส่วนเช่นกัน (ตารางที่ 6-41) ซึ่งเอกชนไม่สามารถได้รับเงินอุดหนุนเช่นนี้ได้

ข) โครงการนี้ยังสามารถกู้เงินเพื่อลงทุนก่อสร้างโดยเสียค่าดอกเบี้ย
ในอัตราที่ต่ำมาก คือ ร้อยละ 3.5 และมีระยะเวลาผ่อนชำระยาวนาน จากเงินทุน OECD ซึ่ง
เอกชนไม่สามารถหาแหล่งเงินทุนในอัตราที่ต่ำเช่นนี้ได้

ค) นอกจากนี้ แม้ว่าการทางพิเศษฯ จะได้นำกำไรสิ่งคืนเงินรายได้ของ
รัฐบาลประมาณ 15% ของกำไรสุทธิก็ตาม แต่ก็ยังต่ำกว่าธุรกิจเอกชนที่ดำเนินกิจการแล้วมีกำไร
ต้องเสียภาษีร้อยละ 30 ของกำไร

ตารางที่ 6-40 แสดงที่มาและการใช้เงินลงทุนโครงการทางด้าน ยันที่ 1

หน่วย : ล้านบาท

ใช้ไป	ที่มา	เงิน กทพ.	งบประมาณ	เงินกู้ OECF	แหล่งอื่น ๆ	รวม
สายดินแดง - ทำ เรือ						
ค่าออกแบบ	-	-	9.67	-	-	9.67
ค่าตัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน	-	-	213.06	-	-	213.06
ค่าก่อสร้าง	-	-	458.04	557.35	279.56	1,294.95
ค่าควบคุมการก่อสร้าง	-	-	71.14	-	-	71.14
รวม	-	-	751.91	557.35	279.56	1,588.82
สายบางนา - ทำ เรือ						
ค่าออกแบบ	-	-	11.06	-	-	11.06
ค่าตัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน	-	-	365.44	-	-	365.44
ค่าก่อสร้าง	-	-	709.26	492.14	373.66	1,565.06
ค่าควบคุมการก่อสร้าง	-	-	37.20	-	-	37.20
รวม	-	-	1,112.96	492.14	373.66	1,978.76
สายดาวคะนอง - ทำ เรือ						
ค่าออกแบบ	-	-	51.94	-	-	51.94
ค่าตัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน	-	-	567.01	-	-	567.01
ค่าก่อสร้าง	-	-	902.48	1,804.97	300.83	3,008.28
ค่าควบคุมการก่อสร้าง	219.24	-	-	-	-	219.24
รวม	219.24	-	1,521.43	1,804.97	300.83	3,846.47

ตารางที่ 6- 41 แสดงการเปรียบเทียบงบกำไรขาดทุนในปี 2528 ในกรณีที่ปราศจากข้อได้เปรียบในการลงทุน

หน่วย : ล้านบาท

	กรณีได้เปรียบ ในการลงทุน	กรณีไม่ได้เปรียบ ในการลงทุน
1. รายได้		
1.1 รายได้ค่าผ่านทาง	505.05	505.05
1.2 รายได้อื่น ๆ	68.46	68.46
รวมรายได้	573.51	573.51
2. รายจ่าย		
2.1 ค่าใช้จ่ายดำเนินการ	37.76	37.76
2.2 ค่าใช้จ่ายในการบริการ	46.82	46.82
2.3 รายจ่ายอื่น ๆ		
2.3.1 ดอกเบี้ย	113.69	318.08
2.3.2 ผลขาดทุนจากลดค่า เงินบาท	48.74	48.74
2.4 ค่าเสื่อมราคา	61.96	61.96
รวมรายจ่าย	308.97	513.36
กำไรสุทธิก่อนหักภาษี	264.54	60.15
กำไรสุทธิหลังหักภาษี	264.54	42.11
ผลตอบแทนต่อส่วนทุน	10.55	1.68

หากจะพิจารณาถึง ผลกระทบต่ออัตราส่วน ของผลตอบแทนต่อส่วนทุน ในกรณีที่มีการทางพิเศษฯ ดำเนินโครงการระบบทางด่วน ชั้นที่ 1 โดยเริ่มต้นโครงการในลักษณะเกี่ยวกับ เอกชน ที่ปราศจากข้อได้เปรียบดังกล่าวข้างต้นแล้ว จะมีผลอย่างไรนั้น สามารถพิจารณาได้ ดังนี้

ลัทธิฐานในการวิเคราะห์

- 1) การทางพิเศษฯ ไม่ได้รับเงินอุดหนุนใด ๆ จากรัฐบาลในการลงทุนก่อสร้างโครงการแต่อย่างใด
- 2) การทางพิเศษฯ เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นใหม่และไม่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลแล้ว จึงต้องอาศัยแหล่งเงินลงทุนจากการกู้ยืม ซึ่งแหล่งเงินกู้ยืมเป็นแหล่งที่เอกชนทั่วไปสามารถกู้ยืมมาได้ ซึ่งกำหนดให้อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับร้อยละ 9 ต่อปี
- 3) หากการทางพิเศษฯ ดำเนินกิจการแล้วยังมีกำไร จะต้องชำระค่าภาษีเงินได้นิติบุคคลเช่นเดียวกับเอกชนทั่วไป คือ ร้อยละ 30 ของกำไรสุทธิ

การวิเคราะห์

ในการพิจารณาจะใช้ปี 2528 เป็นหลักในการพิจารณา และเนื่องจากการทางพิเศษฯ ได้ลงทุนโครงการไปแล้ว 2 สาย คือ สายดินแดง - ท่าเรือ ในเงินลงทุน 1,978.76 ล้านบาท สายบางนา - ท่าเรือ ใช้เงินลงทุน 1,588.82 ล้านบาท รวมเงินลงทุน 3,567.58 ล้านบาท ซึ่งการทางพิเศษฯ ได้เริ่มชำระคืนเงินต้นไปแล้วบางส่วน คือ 33.29 ซึ่งเหลือเงินลงทุนที่ต้องชำระคืนเงินกู้อีก 3,534.29 ล้านบาท เพราะฉะนั้น จึงต้องเสียค่าดอกเบี้ยในปี 2528 ในอัตราร้อยละ 9 ต่อปี ซึ่งเท่ากับ 318.08 ล้านบาท เมื่อรวมกับรายจ่ายอื่น ๆ แล้ว ทำให้งบกำไรขาดทุนมีกำไรสุทธิ 60.15 ล้านบาท และเมื่อชำระค่าภาษีแล้ว จะยังคงมีกำไรสุทธิหลังหักภาษีเท่ากับ 42.11 ล้านบาท ทำให้อัตราผลตอบแทนต่อส่วนทุนลดลงเป็น 1.68% เท่านั้น

ดังนั้น หากการทางพิเศษฯ ดำเนินกิจการโครงการระบบทางด่วน ชั้นที่ 1 โดยปราศจากข้อโต้แย้งทั้ง 3 ข้อที่ได้กล่าวมาแล้ว ก็จะทำให้อัตราผลตอบแทนต่อส่วนทุนต่ำมาก หรืออาจไม่มีกำไรและขาดทุนก็ได้ เพราะฉะนั้น การที่การทางพิเศษฯหรือการที่จะให้เอกชน ดำเนินโครงการระบบทางด่วนที่ต้องเสียค่าลงทุน โดยปราศจากข้อโต้แย้งข้างต้นแล้ว เป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาอย่างละเอียดอีกมาก เช่น การปรับอัตราค่าผ่านทางให้สูงกว่านี้ เป็นต้น

3.3 ความล่าช้าในการชำระหนี้ในระยะยาว เป็นการวิเคราะห์ถึงอัตราส่วนของหนี้สินระยะยาวต่อส่วนทุน (Debt Equity Ratio) ซึ่งเป็นการดูว่ากิจการสามารถนำเงินกองทุนที่มีอยู่ชำระหนี้ในระยะยาวที่ก่อขึ้นได้หรือไม่ กิจการจำเป็นต้องเลิกไปในเวลาใดเวลาหนึ่ง และอีกทางหนึ่ง เป็นการชี้ให้เห็นถึงความล่าช้าในการก่อหนี้ในระยะยาวต่อไปด้วย สำหรับในปี 2527 และ 2528 มีอัตราส่วนหนี้สินระยะยาวต่อส่วนทุน ดังนี้

Debt Equity Ratio	=	หนี้สินระยะยาว	
		ส่วนทุน	
ปี 2527		$\frac{1,845.24}{2,520.23}$	0.73 : 1
ปี 2528		$\frac{2,632.54}{2,506.26}$	1.05 : 1

จะเห็นได้ว่า อัตราส่วนในปี 2527 และ 2528 แสดงให้เห็นว่า หากเลิกกิจการแล้ว การทางพิเศษฯ สามารถนำเงินกองทุนที่มีอยู่มาชำระหนี้ระยะยาวที่ก่อขึ้นได้

แต่อย่างไรก็ดี จากงบกระแสเงินสดในบทที่ 5 ข้อ 3.4 พบว่า หลังจากเปิดทางด่วนสายดาวคะนอง - ท่าเรือ ในปี 2530 ซึ่งถือเป็นปีงบประมาณ 2531 และเป็นปีที่เริ่มมีกระแสเงินสดรับน้อยกว่ากระแสเงินสดจ่าย แม้จะเป็นจำนวนไม่มากและเงินสดสะสมมาในแต่ละปี จะยังทำให้เงินสดคงเหลือปลายงวดยังมีพอที่ดำเนินกิจการต่อไป แต่เหตุการณ์ยังเป็นเช่นนี้ตลอดไป ในอนาคตก็ไม่มีเงินสดคงเหลือและจะติดลบได้

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2528 คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้ดำเนินโครงการระบบทางด่วน ชั้นที่ 2 โดยมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนตามโครงการจำนวน 12,431 ล้านบาท โดยการทางพิเศษฯ เป็นผู้รับภาระการลงทุนทั้งหมด โดยรัฐบาลไม่ให้เงิน

อุดหนุนใด ๆ และให้กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง และการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พิจารณาปรับปรุงอัตราค่าผ่านทางตามความเหมาะสม เพื่อให้มีรายได้เลี้ยงตัวเองและสามารถ ขยายงานได้ในอนาคต ดังนั้น การทางพิเศษฯ นอกจากจะต้องดำเนินการโครงการระบบทางด่วน ชั้นที่ 1 แล้วจะต้องขยายกิจการต่อไปแล้ว หากไม่มีการปรับปรุงอัตราค่าผ่านทาง ก็จะไม่สามารถ รับภาระการลงทุนต่อไปได้

ตารางที่ 6-42 แสดงทัศนคติเกี่ยวกับอัตราค่าผ่านทางในปัจจุบัน

ความเห็น	คำตอบ	%
ต่ำเกินไป	11	3.29
เหมาะสมแล้ว	237	70.96
แพงเกินไป	86	25.75
รวม	334	100

จากการสอบถามผู้ใช้ทางด่วน ตามตารางที่ 6-42 พบว่า ผู้ใช้ทางด่วนเห็นว่า อัตราค่าผ่านทางในปัจจุบัน ต่ำเกินไป 3.29% เท่านั้น เห็นว่าเหมาะสมแล้ว 70.96% และแพงเกินไป 25.75%

ตารางที่ 6-43 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการเมื่อมีการเพิ่มอัตราผ่านทางอีกคันละ 10 บาท

ความเห็น	คำตอบ	%
เลิกใช้	27	8.08
ใช้น้อยลง	158	47.31
ใช้เหมือนเดิม	106	31.74
ใช้มากขึ้น	43	12.87
รวม	334	100

และจากการสอบถามความจำเป็นที่การทางพิเศษฯ ต้องปรับอัตราค่าผ่านทาง เพิ่มอีกคันละ 10 บาท เพื่อขยายแนวทางด่วนให้ยาวขึ้นต่อไปนั้น ปรากฏว่า (ตารางที่ 6-43) ผู้ใช้ทางด่วน จะเลิกใช้จำนวน 8.08% ใช้น้อยลง 47.31% ใช้นี้อีก 31.74% และใช้มากขึ้น 12.87% จากข้อมูลดังกล่าวเป็นตัวเลขที่เกิดจากความรู้สึกของผู้ที่ต้องจ่ายเงินเพิ่มขึ้น ซึ่งมีความรู้สึกต่อต้านในระยะแรกอาจใช้น้อยลงจริง แต่เมื่อเห็นความสะดวกรวดเร็ว และความจำเป็นแล้วก็จะใช้เหมือนเดิม แต่อย่างไรก็ดี เป็นตัวเลขที่สอดคล้องกับการศึกษาขององค์การ



ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย