216843

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงรูปแบบการบริหารจัดการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในด้านการเงิน ด้านการให้บริการ ด้านการดำเนินการ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ด้านการเงิน โดยทำการศึกษาจากงบดุล งบกำไร-ขาดทุน และงบกระแสเงินสดระหว่างปี พ.ศ. 2546-2549 ส่วนที่ 2 ด้านการให้บริการ โดยทำการศึกษาจากการสำรวจของสวนดุสิตโพลปี พ.ศ. 2550 ส่วนที่ 3 ด้านการดำเนินการ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนที่ 4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยทำการศึกษาจากโครงการฝึกอบรม สัมมนาประจำปี พ.ศ. 2547-2549 ผลการศึกษา พบว่า

ด้านการเงิน พบว่า องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีสภาพคล่องทางการเงินอยู่ในระดับต่ำ มีความสามารถในการก่อหนี้อยู่ในระดับสูง มีความสามารถในการใช้สินทรัพย์อยู่ในระดับสูง และไม่สามารถทำกำไรจากการบริหารจัดการได้

ด้านการให้บริการ จากการสำรวจความคิดเห็นของสวนดุสิตโพลปี พ.ศ. 2550 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพอยู่ในระดับดี ซึ่งประชาชนต้องการให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพปรับปรุงด้านของ

216843

พนักงานเก็บค่าโดยสารให้แต่งกายดี พูดจาสุภาพและมีมารยาทที่ดีต่อการให้บริการมากที่สุด

ด้านการดำเนินงาน พบว่า องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีการวางแผนงานระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งการวางแผนด้านของกำลังคน มีการมอบหมายงานและมีการประสานงานภายใน และภายนอกองค์การตามโครงสร้างขององค์กร สำหรับการสื่อสารข้อมูลนั้น องค์การได้มีการสื่อสารหลายทางด้วยกัน เช่น นิตยสารล้อหมุน หนังสือราชการ รายการเสียงตามสาย บุคคลและวิทยุสื่อสาร เป็นต้น อีกทั้งมีการควบคุมและตรวจสอบจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งด้านของการเงิน การให้บริการและการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พบว่า องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและสัมมนาอย่างทั่วถึง ซึ่งโครงการฝึกอบรมได้มีการวางแผนโครงการฝึกอบรมล่วงหน้าและครอบคลุมทุกสายงาน เช่น ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยี จากการจัดโครงการฝึกอบรมในปี พ.ศ. 2547-2549 พบว่า บุคลากรที่เข้ารับการอบรมแต่ละปีเกินกว่า 70 เปอร์เซ็นต์ของบุคลากรทั้งหมด

ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ คือ ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านบุคลากรและปัญหาด้านระบบการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

216843

This thesis studies the management pattern of the Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) in regard to the aspects of finance, services, operations, and learning and development.

The structure of this investigation is quadripartite. (1) The financial aspect was investigated on the basis of studying balance sheets, profit and loss statements, and cash flow statements in the period between 2003 and 2006. (2) The aspect of provision of services was considered on the basis of a Suan Dusit Poll survey of 2007. (3) The operational aspect was investigated by means of conducting interviews with BMTA administrators. Finally, (4) the aspect of learning and development inquired into training and seminar projects in the period between 2004 and 2006.

Findings are as follows:

In regard to the financial aspect, it was found that the BMTA maintained financial liquidity at a low level with a high level debt potential capacity. However, the capacity to use assets was at a high level and yet management was unable to generate profits.

In regard to the aspect of provision of services, the survey of opinion conducted by the Suan Dusit Poll of 2007 indicates that the general public evinces a high level of opinion toward the BMTA provision of services. Nonetheless, members of the general public would like BMTA to improve the deportment and demeanor of its fare collectors. They are of the opinion that BMTA fare conductors should be nicely dressed, should speak politely, and should exhibit good manners in the course of providing services.

In the aspect of operations, it was found that BMTA had both long-term and short-term plans. Manpower levels were planned. Work assignments were both internally and externally coordinated by reference to organizational structure. In regard to communicating information, BMTA employs many channels of communication, namely. Turn the Wheel Magazine, government letters, Siang Tam Sai radio programs, individuals and radio communications, etc. In addition, control and investigation are conducted through various agencies in regard to the aspects of finances, provision of services and the performance of personnel.

In regard to the aspect of learning and development, it was found that BMTA supported and encouraged personnel to become engaged in training

programs and to participate in seminars conducted throughout the organization. Training projects for each year are planned in advance and cover all areas of work, namely, service, safety, and technology. Between 2004 and 2006 in excess of 70 percent of BTA personnel were engaged in training programs.

The problems and obstacles encountered by the BMTA management were found in the areas of finances, personnel and operations.