

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในโครงการดำเนินการขนส่งมวลชนภายในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย โดยมี แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการศึกษา ตามรายละเอียดดังนี้

#### ทฤษฎีและแนวคิด

การศึกษาความเป็นไปได้ ของโครงการ หมายถึง การศึกษาและการจัดทำเอกสารที่ประกอบไปด้วยข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็น ที่แสดงถึงเหตุผลสนับสนุน (Justification) ความถูกต้องสมบูรณ์ (Soundness) ของโครงการ เพื่อให้ได้มาซึ่งโครงการที่ดี โดยโครงการที่ดีจะได้แก่โครงการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และเมื่อปฏิบัติแล้วจะให้ผลตอบแทนคุ้มค่าต่อการลงทุน โดยแนวทางการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการลงทุน จะเน้นหนักไปด้วยการวิเคราะห์ 4 ด้าน คือการวิเคราะห์ด้านการตลาด การวิเคราะห์ด้านเทคนิค การวิเคราะห์ด้านการจัดการ และการวิเคราะห์ด้านการเงิน (ประสิทธิ์ ดงยิ่งศิริ, 2542)

แนวทางการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการดำเนินการขนส่งมวลชนภายในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประกอบด้วยการวิเคราะห์ด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการ และด้านการเงิน ดังนี้

#### การวิเคราะห์ด้านตลาด (Market Analysis)

เป็นแนวทางที่ช่วยถ่วงดุลความคิดริเริ่ม และประเมินความเป็นไปได้ของโครงการในแง่ตลาด ขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษารายละเอียดของข้อมูลที่ใช้กำหนดเป้าหมายของตลาด คุณลักษณะ และภาวะของตลาดตลอดจนระบุถึง ขนาดของตลาดโดยทั่วไป การวิเคราะห์ด้านตลาดประกอบด้วย

1. ภาวะของตลาดโดยสรุป รวมถึงขอบเขตของตลาด ช่องทางระบบการจัดจำหน่าย และวิธีปฏิบัติในทางการค้าโดยทั่วไป
2. วิเคราะห์อุปสงค์ในอดีตและปัจจุบัน ด้านปริมาณและมูลค่าของอุปสงค์ ระบุกลุ่มผู้บริโภคที่สำคัญๆ
3. วิเคราะห์ช่องทางระบบการจัดจำหน่าย ทั้งในอดีตและปัจจุบัน เก็บรวบรวมข่าวสารเกี่ยวกับสถานะการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ เช่น ราคาขาย คุณภาพ กลยุทธ์ทางการตลาดของคู่แข่ง

## 4. คาคะเนอุปสงค์ในอนาคต

5. คาคะเนส่วนแบ่งตลาดของโครงการ โดยคำนึงถึงอุปสงค์ การจัดจำหน่าย สถานะการแข่งขัน และกลยุทธ์ทางการตลาดของโครงการ (ชัยยศ สันตวิงษ์, 2539)

## แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ “Customer Satisfaction” และความพึงพอใจในงาน “Job Satisfaction” ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวความคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับ เครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมด ของประสบการณ์หลายๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ในระยะเวลาหนึ่ง ” หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ความพึงพอใจ” หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ในบริการที่ได้รับและตั้งใจกลับมาใช้บริการ เป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้า และการเติบโตของธุรกิจ อย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

### ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix : 7Ps)

องค์ประกอบหลาย ๆ อย่างที่ผู้ประกอบการธุรกิจใช้เป็นเครื่องมือหรือกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถควบคุมหรือพัฒนาได้ และปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ยากหรือควบคุมไม่ได้ เพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของบริการ คุณภาพของบริการ ระดับขั้นของบริการ ตราสินค้า สายการบริการ การรับประกันและการบริการหลังการขาย ซึ่งต้องครอบคลุมขอบข่ายที่กว้าง

2. ราคา (Price) การพิจารณาด้านราคาต้องรวมถึงระดับราคา ส่วนลด และเงื่อนไขการชำระเงิน สินเชื่อการค้า เนื่องจากราคามีส่วนในการทำให้บริการต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน และมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากบริการ โดยเทียบระหว่างราคาและคุณภาพของบริการ

3. การจัดจำหน่าย (Place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความง่ายในการเข้าถึง เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการ ทั้งนี้ความง่ายในการเข้าถึงบริการมิได้มีเฉพาะการเน้นทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นประเภทของช่องทางการจัดจำหน่ายและความครอบคลุมจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าถึงบริการ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลทางการตลาดระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานทำการขาย และการติดต่อสื่อสารโดยใช้สื่ออื่น

5. บุคลากร (People) บุคลากรที่อยู่ในองค์กร ซึ่งจะเป็นผู้ที่ให้บริการกับลูกค้าให้เกิดความประทับใจ และสามารถสนองตอบความต้องการได้อย่างเต็มที่ โดยจะมีผลต่อคุณภาพของการบริการ

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏให้ผู้ใช้บริการเห็น หรือใช้ลักษณะทางกายภาพเพื่อสนับสนุนการขาย ซึ่งบรรยากาศขณะซื้อขายสินค้าและบริการ และขณะที่ลูกค้าบริโภคสินค้า จะสามารถสร้างความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจได้ในทันที

7. กระบวนการ (Process) กระบวนการในการให้บริการ โดยมีการจัดขั้นตอนในการให้บริการ และการเลือกสรรผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า (ยุพาวรรณ วรณวณิช, 2548)

### การวิเคราะห์ด้านเทคนิค

จะเป็นการวิเคราะห์ความถูกต้องเหมาะสมของทางเลือกด้านเทคนิคและวิศวกรรม รวมทั้งความเป็นไปได้ในทางเศรษฐกิจของทางเลือกเหล่านั้นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ จากข้อมูลนี้จะใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการคาดคะเนต้นทุนของโครงการเพื่อเตรียมจัดหาแหล่งเงินทุนต่อไป ซึ่งควรพิจารณาในหัวข้อต่อไปนี้

1. การกำหนดขนาดพื้นที่ การคาดคะเนการจัดจำหน่าย การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเริ่มดำเนินงานและปัจจัยต่าง ๆ ทางเทคนิค
2. การเลือกอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รูปแบบการชำระเงิน และการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบถึงการเลือกอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในแง่ต้นทุน ความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพ และการบำรุงรักษา
3. การกำหนดทำเลสถานที่ตั้ง พร้อมประเมินความเหมาะสมของทำเลสถานที่ดังกล่าว (ประสิทธิ์ ดงยิ่งศิริ, 2542)

### การวิเคราะห์ด้านการจัดการ (Management Analysis)

เป็นการวิเคราะห์เพื่อกำหนดรูปแบบองค์กรที่ใช้ในการดำเนินงาน การจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม การจัดทำบริการ การกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละสายงาน และตำแหน่งงาน การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน และการสรรหา (ประสิทธิ์ ดงยิ่งศิริ, 2542)

### การวิเคราะห์ด้านการเงิน (Financial Analysis)

เป็นการเตรียมงบล่วงหน้า เพื่อนำมาประเมินโครงการในเชิงเศรษฐกิจ และการกำหนดขนาดของเงินลงทุนที่ต้องการ การจัดงบการเงินล่วงหน้า ซึ่งประกอบไปด้วย

1. การเตรียมงบการเงินที่ต้องแสดงต้นทุนรวมของโครงการ เงินลงทุนเริ่มแรกและกระแสเงินสดที่สัมพันธ์กับตารางการดำเนินการโครงการ
2. การจัดทำตารางการดำเนินงานเพื่อช่วยในการวางแผนด้านการเงิน องค์กรประกอบด้วย ต้นทุนสินค้าขาย ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการจัดการ และค่าใช้จ่ายในด้านการเงิน เช่น ดอกเบี้ย ต้นทุนการจัดหาเงินทุน
3. การจัดทำงบการเงินล่วงหน้า
4. การวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการลงทุน ผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

5. การวิเคราะห์ความไวเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไร (ชัยยศ สันติวณิช, 2539)

### หลักเกณฑ์และวิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้านการเงิน

1. วิธีจวนเวลาคืนทุน (Payback Period Method หรือ PMB) หมายถึงระยะเวลาที่ผู้ลงทุนจะได้รับเงินที่ลงทุนกลับคืนมา

ระยะเวลาคืนทุน = เงินสดจ่ายลงทุนสุทธิเริ่มแรก/เงินสดรับสุทธิแต่ละปี

2. วิธีส่วนลดกระแสเงินสด (Discount Cash Flow Method)

2.1 มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value หรือ NPV) คือผลรวมของค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดสุทธิ (ทั้งกระแสเงินสดรับและกระแสเงินสดจ่าย) ในแต่ละปี ตลอดอายุโครงการ หรือ คือผลต่างระหว่างค่าปัจจุบันรวมของกระแสเงินสดรับสุทธิทั้งโครงการ กับค่าปัจจุบันของเงินลงทุน

$$NPV = \sum_{t=1}^n \frac{CF_t}{(1+r)^t} - PV$$

NPV = มูลค่าปัจจุบันสุทธิ

$CF_t$  = กระแสเงินสดรับสุทธิแต่ละปีตั้งแต่ปีที่ 1 - ปีที่ n

r = อัตราผลตอบแทนที่ต้องการหรือค่าของทุน

PV = เงินสดจ่ายลงทุนสุทธิของโครงการ

n = อายุการใช้งานของสินทรัพย์ถาวรหรือโครงการ

2.2 อัตราผลตอบแทนของโครงการ (Internal Rate of Return หรือ IRR) หมายถึงอัตราผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนจะได้รับในโครงการ โดยเฉลี่ยต่อปีตลอดอายุการลงทุน อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนของโครงการ (Internal Rate of Return) คืออัตราส่วนลดที่จะทำให้ผลรวมของค่าปัจจุบันกระแสเงินสดสุทธิตลอดโครงการมีค่าเท่ากับเงินลงทุนเริ่มแรกพอดี

$$PV = \sum_{t=1}^n \frac{CF_t}{(1+k)^t}$$

PV	=	มูลค่าปัจจุบันหรือเงินสดจ่ายลงทุนสุทธิ
CF <sub>t</sub>	=	กระแสเงินสดรับสุทธิแต่ละปีของโครงการ
k	=	อัตราผลตอบแทนคิดลด (Internal Rate of Return)
n	=	อายุการใช้งานของสินทรัพย์ถาวรหรือโครงการ

2.3 การวิเคราะห์ความไว (Sensitivity Analysis Method) การวิเคราะห์ความไวเป็นการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของผลตอบแทนการลงทุน อันเป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรต่าง ๆ เช่นราคาต่อหน่วย ต้นทุนขายต่อหน่วย ปริมาณยอดขาย เป็นต้น โดยการใช้การจำลองสถานการณ์ คือการกำหนดปริมาณหรืออัตราเปลี่ยนแปลงของตัวแปรที่สำคัญ และวัดผลที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรนั้น ๆ ที่มีผลต่อผลตอบแทนในการลงทุน เช่นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดขายที่ปรากฏในงบการเงินล่วงหน้า (ในขณะที่ตัวแปรอื่น ๆ คงที่) จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าปัจจุบันสุทธิและอัตราผลตอบแทน โครงการกรณีที่ไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงยอดขาย (ซึ่งเรียกกรณีฐาน) โดยปกติตัวแปรที่จะพิจารณาได้แก่ ยอดขาย ต้นทุนสินค้าขาย (สุมาลี จิระมิตร, 2542)

#### สมมติฐานทางการเงิน

โครงการดำเนินการรณชนสงมวถชนภยใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย มีความเป็นไปได้ในโครงการดำเนินการ โดยมีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 9.95 คิดจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายย่อยชั้นดี ของธนาคารพาณิชย์ไทยเฉลี่ย 5 ธนาคาร (ร้อยละ 7.45) รวมกับอัตราเงินเฟ้อปี 2550 (ร้อยละ 2.5) (เมษายน 2550)

#### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปริญชดา ตังยะฤทธิ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ความต้องการระบบขนส่งมวลชนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะฝั่งสวนสัก ด้วยการเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างและออกแบบสอบถาม จากกลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 100 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดระบบขนส่งมวลชนในรูปแบบมินิบัส ที่มีเส้นทางเดินรถประจำ โดยเชื่อมั่นว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาการจราจรที่คับคั่ง สามารถลดอุบัติเหตุ การโจรกรรมรถ แก้ไขปัญหาสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และลดมลภาวะ ทำให้นักศึกษามีพาหนะใช้ในการเดินทางไปเรียน คั่นคว่ำ และทำกิจกรรมต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้โดยสะดวก ตรงจุดเป้าหมาย และทันเวลา อีกทั้งยังสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายมากกว่าที่จะใช้ยานพาหนะส่วนตัว นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจในระบบการเก็บค่าโดยสารเป็นรายครั้งมากกว่าเป็นรายเทอม เนื่องจาก

นักศึกษามีการใช้บริการรถขนส่งมวลชนเป็นจำนวนครั้งไม่เท่ากัน และเกรงว่าจะไม่เกิดความเป็นธรรมในการเรียกเก็บค่าโดยสารเป็นรายเทอม โดยนักศึกษาที่มีความพอใจที่จะจ่ายค่าโดยสารครั้งละ 2 บาท

ณัฐ ยาสิรินทร์ (2545) ได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนเปิดสาขากิจการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกในจังหวัดเชียงราย กรณีศึกษา บริษัทนิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด พบว่ามีความเป็นไปได้ในการลงทุนเนื่องจาก เป็นโครงการที่ให้ผลตอบแทนการลงทุนลดค่ามากกว่า 7.5% โดยด้านการตลาดพบว่า ผู้ประกอบการขนส่งในจังหวัดเชียงรายยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หมด ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งอันดับหนึ่ง ได้แก่ ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า และสภาพสินค้าเมื่อถึงมือผู้รับเป็นปัจจัยอันดับสอง กลุ่มตัวอย่างส่วนมากรู้จักบริษัทนิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด และจะมาใช้บริการหากบริษัทมาเปิดบริการในจังหวัดเชียงราย ด้านเทคนิค พบว่าทำเลที่ตั้งของโครงการเป็นทำเลที่มีการคมนาคมสะดวก ด้านการจัดการพบว่า โครงสร้างองค์กรแบ่งเป็นสองส่วน คือส่วนสนับสนุนและส่วนปฏิบัติการ โดยจัดโครงการจะเน้นที่ฝ่ายปฏิบัติการเนื่องจากเป็นงานบริการ และในด้านการเงินพบว่า มีระยะเวลาคืนทุนภายในเวลา 3 ปี 6 เดือน 2 วัน อัตราผลตอบแทนการลงทุนลดค่าเท่ากับ 30.7%

สุนันท์ เจริญภูมิการกิจ และ บัญชา กายพันธุ์เลิศ (2536) ได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการการขนส่งมวลชนภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า ทางเลือกการดำเนินการทั้งสามแผน คือ แผน ก โครงการเลี้ยงตัวเองโดยหน่วยงานมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินงาน แผน ข โครงการเลี้ยงตัวเองโดยเอกชนเป็นผู้ดำเนินงาน แผน ค โครงการเลี้ยงตัวเองโดยเอกชนดำเนินงานและคืนทุนในทรัพย์สินถาวรแก่มหาวิทยาลัย จะมีความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์และการเงิน ก็ต่อเมื่อ เก็บอัตราค่าโดยสารขั้นต่ำเป็น 0.56, 0.58 และ 0.84 บาท ตามลำดับ อัตราค่าโดยสารขั้นต่ำที่เป็นไปได้ของทั้งสามแผน คือ 1 บาทเท่ากัน ด้วยเหตุนี้ การพิจารณาถึงภาระในการบริหารโครงการของมหาวิทยาลัย และความเหมาะสมในด้านอื่น ๆ แล้ว มหาวิทยาลัยควรลงทุนในโครงการนี้ ตามแผน ค เพราะจะได้รับผลตอบแทนในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเพื่อคืนทุนในสินทรัพย์ถาวร ทำให้มหาวิทยาลัย สามารถลงทุนเพิ่มในโครงการนี้ได้อีก เมื่อขนาดประชากรขยายตัวจนทำให้จำนวนรอบเดินรถต่ำสุดในชั่วโมงเร่งด่วนมากกว่า 16 รอบ ซึ่งเป็นจำนวนรอบเดินรถสูงสุด แสดงว่ารถไม่เพียงพอแก่การบริการอีกต่อไป โดยโครงการมีจุดคืนทุนที่ 5 ปี สำหรับตัวแปรที่สำคัญต่อผลการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ได้แก่ อัตราผลตอบแทนการลงทุน อัตราค่าโดยสาร ราคาน้ำมัน และปริมาณการใช้บริการ โดยตัวแปรที่มีความอ่อนไหวซึ่งต้องศึกษาอย่าง

ละเอียดคือ ปริมาณการใช้บริการ และอัตราค่าโดยสาร เพราะการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีผลทำให้การวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์และการเงินเปลี่ยนแปลงหรือผิดพลาดได้ง่าย

#### นโยบายการดำเนินการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปริตนา ประทีปเสนา รองอธิการบดีฝ่ายปฏิบัติการ, นางพรทิพย์ ภูติโยธิน รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร, นายชาติมงคลรัตน์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร) พบว่า มหาวิทยาลัยมีนโยบายจัดให้มีบริการรถขนส่งมวลชน โดยมีหลักการคือ เป็นการบริการสาธารณะให้แก่นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ในการเดินทางไปยังอาคารเรียน ลดค่าใช้จ่ายผู้ปกครอง ในการจัดซื้อรถส่วนตัวให้นักศึกษา ลดการนำรถส่วนตัว โดยเฉพาะรถจักรยานยนต์ มาใช้ในบริเวณมหาวิทยาลัยโดยไม่จำกัดพื้นที่ จึงมีความจำเป็นต้องจัดสรรรถบริการให้เพียงพอ และมหาวิทยาลัยจะเป็นผู้พิจารณาจัดหาผู้ประกอบการ

โดยผู้บริหาร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถขนส่งมวลชนในปัจจุบันว่า ยังไม่เป็นระบบที่ดี และเพียงพอทั้งตัวรถบริการ และการให้บริการ ผู้ดำเนินการไม่มีความชำนาญ และไม่มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการโครงการ ทั้งนี้มีความคาดหวังต่อการให้บริการรถขนส่งมวลชนในอนาคตจะสามารถจัดสรรรถขนส่งมวลชนที่อยู่ในสภาพดี จำนวนเพียงพอรองรับนักศึกษาและสามารถกำหนดพื้นที่จอดรถให้เหมาะสมกับรถขนส่งมวลชนที่จัดไว้ได้ ซึ่งจะส่งผล ต่อการลดปัญหาจราจร ทำให้นักศึกษาประหยัดเวลาในการเดินทาง ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น รวมถึงการลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดจากการใช้รถส่วนตัว

แนวทางการดำเนินการให้บริการขนส่งมวลชนกำหนดไว้ 2 รูปแบบคือ เอกชนดำเนินการเอง และมหาวิทยาลัยร่วมมือกับเอกชนในการดำเนินการ แต่จากสภาพของมหาวิทยาลัย แนวทางที่เหมาะสมคือ กรณีที่มหาวิทยาลัยดำเนินการเองบางส่วนและเอกชนดำเนินการบางส่วน เพื่อให้รองรับกับปริมาณนักศึกษาได้ คือในกรณีที่มหาวิทยาลัยดำเนินการเอง อาจจะไม่จัดเก็บค่าโดยสารจากนักศึกษา ซึ่งกรณีนี้มหาวิทยาลัยจะมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณในการดำเนินการ สำหรับการให้เอกชนเข้ามาดำเนินการ ผลกระทบจะเกิดต่อผู้ใช้บริการที่จะได้รับบริการที่อาจจะมีราคาสูงและไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร

สำหรับการจัดเก็บค่าโดยสาร มหาวิทยาลัยมีแนวคิดที่ควรให้เป็นระบบที่มีการจัดสรรงบประมาณไว้ ซึ่งงบประมาณดังกล่าวได้มาจากงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัย โดยจะจัดสรรจากค่าธรรมเนียมการศึกษาที่นักศึกษาชำระให้มหาวิทยาลัยเป็นรายหัว ซึ่งจำนวนเงินที่จัดเก็บจะนำมาดำเนินการโครงการโดยไม่มุ่งหวังผลกำไรแต่โครงการสามารถเลี้ยงตัวเอง และ ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง