บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

การขนส่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการเคลื่อนย้ายสินค้าเพื่อเชื่อมต่อกระบวนการผลิตและการตลาด ตลอดจนการเดินทางของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการติดต่อไปมาหาสู่กัน การดำรงชีวิตประจำวัน การทำงาน หรือการท่องเที่ยว ดังนั้นสาขาการขนส่งจะมีแนวโน้มขยายตัวสอดคล้องกับการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจโดยส่วนรวมตลอดมา ดังเช่นระหว่างปี 2528–2538 ระบบเศรษฐกิจส่วนรวมขยายตัวโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 9.5 ต่อปี และในช่วงเวลาเดียวกัน สาขาที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งได้ขยายตัวในอัตราร้อยละ 10.4 ต่อปี (แผนหลักการขนส่ง พ.ศ. 2540 – 2549, สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย) แต่การขยายตัวดังกล่าวนี้มักจะเป็นการขยายตัวในรูปแบบการขนส่งส่วนบุคคลมากกว่าในรูปแบบของการขนส่งสาธารณะ ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้เป็นทิศทางการขยายตัวที่ไม่น่าพึงพอใจนัก เนื่องจากมีลักษณะของการขยายตัวที่เป็นไปในทิศทางของการ "ขนรถ" มากกว่าการ "ขนคน" และสินค้ามากขึ้นเรื่อยๆ โดยจากข้อมูลของ TDRI ได้ชี้ให้เห็นว่าการเดินทางด้วยรถโดยสาร (ทั้งรถโดยสารประจำทาง และรถโดยสารไม่ประจำทาง) ขยายตัวน้อยกว่าการเดินทางด้วยรถเล็ก (รถยนต์นั่งส่วนบุคคล และรถแท็กซี่) ระหว่างปี 2527 – 32 การเดินทางโดยรถโดยสารเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 6.38 และเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 7.49 ระหว่างปี 2532 – 37 ในขณะที่ช่วงเวลาเดียวกันนี้ การเดินทางโดยรถเล็กเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 13.79 และร้อยละ 15.99 ตามลำดับ

การขยายตัวดังกล่าวข้างต้นนี้ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากนโยบายของรัฐบาลที่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้ใช้รถยนต์ส่วนตัวมากกว่าการส่งเสริมพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็น นโยบายที่เอื้ออำนวยให้ผู้คนสามารถซื้อหารถยนต์ส่วนตัวได้อย่างสะดวกและง่ายดาย นโยบายที่สนับสนุนการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานที่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้ขับรถยนต์ส่วนตัว การซ่อมแซมและตัดถนนเพื่อรองรับปริมาณยวดยานที่เพิ่มขึ้นทุกปี เป็นต้น จากสภาพการดังกล่าว ได้ส่งผลกระทบอย่างต่อเนื่องต่อลักษณะการขนส่งและการจราจร ทั้งยังก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องต่างๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็น ปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงเร่งด่วน ปัญหามลพิษทางอากาศ ฝุ่นละออง และเสียงที่เพิ่มขึ้น ปัญหาอุบัติเหตุบนท้องถนน และผลกระทบในเรื่องของการใช้พลังงาน เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการเลือกแนวทางแก้ไขและดำเนินนโยบายของภาครัฐที่ไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง จึงมีผลทำให้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นนี้นับวันจะยิ่งทวี

ความรุนแรงเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเมืองที่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและสังคม และเป็นศูนย์รวมของความเจริญในด้านต่างๆ เช่น กรุงเทพมหานคร

ในส่วนของภาครัฐนั้นได้เล็งเห็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นนี้เช่นกัน จึงได้วางแนวทางและนโยบายหลักเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น โดยวางนโยบายและหลักการปฏิบัติให้สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของคน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมของสังคมให้เอื้อกับการพัฒนาคน (แผนหลักการขนส่ง พ.ศ. 2540 – 2549, สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย) และเพื่อเชื่อมโยงกับทิศทางของการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตตามกรอบวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาเมืองน่าอยู่และชุมชนน่าอยู่ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต สภาพแวดล้อม และศักยภาพทางเศรษฐกิจของเมืองและชุมชน (กรอบวิสัยทัศน์และทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, กรกฎาคม 2543) ดังนั้น การพัฒนาระบบขนส่งในอนาคตจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องวางแนวทางให้สอดคล้องกับนโยบายหลักดังกล่าวข้างต้น โดยจะเน้นไปที่การพัฒนาระบบขนส่งที่เอื้อต่อการขนส่งคนและสินค้า แทนการขนรถ เพื่อให้เป็นระบบขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน และสามารถใช้เป็นปัจจัยที่มีส่วนในการช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจของชุมชนได้อีกทางหนึ่งด้วย

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว แนวทางหนึ่งที่สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ การสนับสนุน และส่งเสริมระบบขนส่งสาธารณะเพิ่มขึ้น โดยการพัฒนาระบบขนส่งขนาดใหญ่ (Mass Transportation) ที่มีความสามารถในการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารได้ครั้งละมากๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สูงขึ้น ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายจากการเดินทางเพิ่มขึ้น และเพื่อดึงดูดให้ผู้ที่เดินทางด้วยรูปแบบการเดินทางอื่นๆ เปลี่ยนมาใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะเพิ่มมากขึ้น

รถโดยสารประจำทางเป็นระบบขนส่งสาธารณะอีกรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเดินทางของผู้คนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล นโยบายที่รัฐได้วางแนวทางไว้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางนั้น สามารถตอบสนองได้ด้วยการดำเนินการต่างๆ หลายรูปแบบ ทั้งวิธีการในเชิงวิศวกรรม หรือในเชิงการบริหารการจัดการ ไม่ว่าจะเป็น การปรับปรุงคุณภาพของยานพาหนะที่ใช้ให้มีคุณภาพสูงขึ้น การพัฒนาการเชื่อมต่อระหว่างการขนส่งรูปแบบต่างๆ (Inter–modal Linkage) และการขนส่งปริมาณมาก (Mass Transportation) โดยปรับปรุงเส้นทางเดินรถให้สอดคล้องกับโครงการขนส่งขนาดใหญ่ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต

การจัดบริการพิเศษในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โครงการรถโดยสารเร่งด่วน (Rapid Bus) รถโดยสารบรรเทา (Relief Bus) หรือรถโดยสารสำหรับสุภาพสตรี (Lady Bus) เป็นต้น ในระดับสากล แนวทางที่ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และคุณภาพของการให้บริการนั้นมีอยู่หลายวิธีเช่นเดียวกัน ทั้งการปรับปรุงโดยใช้วิธีการในเชิงวิศวกรรม หรือในเชิงการจัดการด้านการขนส่งและการจราจร ไม่ว่าจะเป็น การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการเพิ่มความเร็วของรถโดยสารประจำทาง การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของถนน การให้สิทธิในการผ่านทางแก่รถโดยสารประจำทาง เป็นต้น

วิธีปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอีกแนวทางหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน และได้รับการยอมรับจากหน่วยงานขนส่งของประเทศต่างๆที่นำวิธีการดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ ในเรื่องของประสิทธิภาพในการส่งเสริมระบบขนส่งสาธารณะให้มีความสามารถในการให้บริการสูงขึ้น วิธีการดังกล่าวนั้นได้แก่ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เทคโนโลยีที่กล่าวถึงนี้มีชื่อเรียกว่า ระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้า (Advanced Public Transportation Systems, APTS) ระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้านี้เป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีระบบขนส่งอัจฉริยะ (Intelligent Transportation Systems, ITS) เป็นระบบที่รวมเทคโนโลยีหลายรูปแบบเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการข้อมูลการเดินทางสำหรับผู้โดยสาร ระบบการจัดการด้านการเดินรถ หรือระบบชำระค่าโดยสารอัตโนมัติ เป็นต้น ซึ่งจากผลการศึกษาและประเมินประสิทธิภาพของระบบขนส่งสาธารณะในประเทศต่างๆ ที่ได้นำเทคโนโลยีเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้นั้น พบว่าถ้ามีการนำไปประยุกต์ใช้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมแล้ว จะมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการให้สูงขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ การลดเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย หรือการประหยัดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในส่วนของความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability of Service) ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยของการให้บริการที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางของผู้โดยสารมากที่สุด (C-P Ng and S.A. Brah, 1997)

ในปัจจุบันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยของการให้บริการดังกล่าวข้างต้น รวมถึงปัจจัยของการให้บริการอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงนั้น ได้ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรในเมืองหลวง ทำให้เกิดความต้องการในการเดินทางเพื่อประกอบกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้นเป็นผลตามมา ประกอบกับสภาพของเมืองที่แออัด จำนวนรถที่ให้บริการในบางเส้นทางมีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้โดยสาร ฯลฯ ในขณะเดียวกันระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบต่างๆ ก็ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นทางเลือกในการเดินทางให้กับประชาชน ไม่ว่า

จะเป็น รถตู้มวลชน รถไฟฟ้า รถรับจ้างรูปแบบต่างๆ หรือแม้กระทั่งรถยนต์ส่วนตัวก็ดี การขนส่งรูปแบบต่างๆ เหล่านี้ สามารถชดเชยข้อจำกัดของบริการที่ได้รับจากรถโดยสารประจำทางได้ในหลายๆ ประเด็นที่แตกต่างกันไป ทำให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการเดินทาง และสามารถเลือกรูปแบบการเดินทางที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจส่วนตัวได้มากขึ้น การขนส่งรูปแบบใดสามารถตอบสนองความพึงพอใจโดยรวมได้สูงสุด ก็มีแนวโน้มว่าผู้โดยสารจะเลือกเดินทางด้วยการขนส่งรูปแบบดังกล่าวเป็นอันดับแรก ด้วยเหตุนี้จึงมีความเป็นไปได้สูงที่การขนส่งรูปแบบใหม่ๆ ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเหล่านี้จะทำให้ส่วนแบ่งทางการตลาดของการใช้บริการรถโดยสารประจำทางลดลง อันจะทำให้รายได้ที่ควรจะได้รับของหน่วยงานที่จัดให้บริการเดินรถนั้น ลดน้อยลงไปด้วย ซึ่งเมื่อมองโดยภาพรวมแล้ว ในระยะยาว สภาพการดังกล่าวนี้ไม่ถือว่าก่อให้เกิดผลในแง่ดีใดๆ เลยต่อองค์กร ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานที่จัดให้บริการเดินรถ จึงควรให้ความสนใจ และให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดบริการการเดินรถให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพที่ดี เพื่อสามารถตอบสนองในเรื่องของความพึงพอใจ และความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างตรงเป้าหมายที่สุด

แต่อย่างไรก็ดี ทัศนคติของผู้โดยสารแต่ละคนต่อคุณภาพของบริการที่ได้รับนั้น ก็จะแตกต่างกันออกไป ด้วยเหตุนี้การตรวจสอบทัศนคติของผู้โดยสารเพื่อให้ทราบถึงปัญหาของการให้บริการและความต้องการอันแท้จริงของผู้โดยสาร จะช่วยให้หน่วยงานขนส่งสามารถนำผลสรุปที่ได้จากการศึกษาดังกล่าว ไปใช้ในการจัดบริการและปรับปรุงคุณภาพของบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น อันจะมีส่วนช่วยในการยกระดับการให้บริการ และเป็นการรักษากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอยู่เดิมไว้ได้อีกทางหนึ่ง ในขณะเดียวกันก็สามารถนำมาใช้เป็นจุดขายสำหรับชักชวนผู้ที่เดินทางด้วยการขนส่งรูปแบบอื่นๆ ให้หันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย และเนื่องจากการนำเทคโนโลยีของระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้นั้น ยังเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่ อีกทั้งการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้นั้นย่อมส่งผลกระทบต่อปัจจัยต่างๆ ของการให้บริการในหลายแง่มุม ซึ่งจะส่งผลกระทบในด้านต่างๆ ต่อผู้ใช้บริการโดยตรง ดังนั้นการตรวจสอบทัศนคติและพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร จะทำให้ผู้วางแผนทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการเดินทางของผู้โดยสารได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงาน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1) เพื่อศึกษา และตรวจสอบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการรถโดยสารประจำทาง
2) เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสาร และตรวจสอบสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการจากบริการรถโดยสารประจำทาง และวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
3) เพื่อศึกษา และตรวจสอบปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น
4) เพื่อศึกษาความเป็นมา องค์ประกอบ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบ APTS มาประยุกต์ใช้
5) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนำระบบ APTS มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง
6) เพื่อศึกษา และตรวจสอบพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้โดยสารที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงระดับการให้บริการของปัจจัยต่างๆ เมื่อมีการนำระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาและวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งประเด็นของการศึกษาออกเป็น 2 เรื่องหลักด้วยกัน ได้แก่ เรื่องของคุณภาพการให้บริการ และการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร

ในส่วนของการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการให้บริการนั้น จะเป็นการตรวจสอบทัศนคติ และความคิดเห็นของผู้โดยสารรถโดยสารประจำทาง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ของการให้บริการ และประเมินว่าปัจจัยใดที่เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งส่งผลกระทบ และมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารที่ได้รับจากบริการรถโดยสารประจำทาง การศึกษาในส่วนนี้จะครอบคลุมถึงการศึกษาเกี่ยวกับแนวความคิดและการให้คำจำกัดความในเรื่องของคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง การศึกษาผลงานในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ แนวทางและวิธีการที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้

บริการ โดยในการวิจัยครั้งนี้จะมุ่งเน้นไปที่วิธีการปรับปรุงเชิงวิศวกรรมเป็นหลัก และการศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีของระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้า (APTS) มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สำหรับวิธีการที่นำมาใช้ในการประเมินปัจจัยของการให้บริการนั้นเป็นวิธีการวิเคราะห์ที่มีชื่อว่า การวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน (Impact Score Techniques) ซึ่งเป็นวิธีที่แนะนำโดย Transportation Research Board (TRB) และนำเสนอไว้ใน Transit Cooperative Research Program (TCRP) Report 47 "A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality"

การศึกษาในส่วนที่สองจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร โดยจะศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยและการเปลี่ยนแปลงระดับของปัจจัยการให้บริการที่มีต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร โดยการศึกษาในส่วนนี้จะครอบคลุมถึง การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีและแนวคิดพื้นฐานที่ใช้ในการพัฒนาแบบจำลองการเลือกรูปแบบของบริการ การศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการสำรวจข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาแบบจำลอง รวมถึงวิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือและการคัดเลือกแบบจำลอง บางส่วนของการศึกษาจะเป็นการทบทวนผลการศึกษาในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการเลือกรูปแบบของบริการ เพื่อที่จะนำแนวคิดหรือหลักปฏิบัติที่เป็นประโยชน์มาใช้เป็นแนวทางของการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นจะเป็นการทำงานเกี่ยวกับการสำรวจข้อมูลภาคสนาม ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำไปวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อประเมินคุณภาพของปัจจัยการให้บริการ และข้อมูลบางส่วนจะถูกนำไปใช้ในการพัฒนาแบบจำลองการเลือกรูปแบบของบริการเพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยของการให้บริการที่นำมาพิจารณานั้น ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเลือกรูปแบบของบริการของผู้เดินทางมากน้อยเพียงใด จากนั้นจะเป็นการนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลมานำเสนอ และทำการสรุปเนื้อหา และผลการวิจัยทั้งหมดในลำดับสุดท้าย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้ มีแนวคิดมาจากความต้องการของผู้วิจัยที่มีความปรารถนาจะได้เห็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะภายในกรุงเทพฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงระบบการให้บริการรถโดยสารประจำทาง อย่างเป็นรูปธรรมซึ่งถือว่าเป็นแนวทางหลักอันหนึ่งที่รัฐบาลให้ความสำคัญ ทั้งยังสอดคล้องกับแนวทางของการพัฒนาประเทศ และแนวโน้มดังกล่าวดูเหมือนว่าจะได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นกระทรวงคมนาคม หรือ ข.ส.ม.ก. เองก็ดี ในการนำไปปฏิบัติ และในอนาคตก็เชื่อว่าแนวคิดนี้จะได้รับการวางเป็นแนวนโยบายหลักที่สำคัญต่อไปเช่นกัน ดังนั้นประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อาจ

กล่าวได้ว่าเป็นการสนับสนุนแนวคิดและตอบรับกับนโยบายของรัฐดังกล่าว ในการที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาถึงวิธีการที่นำมาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ โดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมุ่งพิจารณาไปที่ความต้องการ และทัศนคติของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จึงอาจนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่บ่งบอกให้ผู้วางแผนด้านการขนส่งสาธารณะ ทราบถึงทัศนคติ ตลอดจนแนวความคิด และความต้องการของผู้ใช้บริการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และการนำระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการวางแผน และวางแนวทางในการปฏิบัติ การลงทุน ตลอดจนการวางนโยบายต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับผลลัพธ์ดังกล่าว

เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น จึงสรุปประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้ (Jane Glascock, 1997)

1) หน่วยงานขนส่งสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการเริ่มต้นสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อประโยชน์ในการจัดสรรกำลังคน และเตรียมพร้อมด้านเงินทุน ที่ใช้ในขั้นตอนการปรับปรุงต่างๆ ภายในองค์กรอย่างเหมาะสม และเป็นการวางแนวทางการปรับปรุงต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรักษากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอยู่เดิมไว้ และเพื่อดึงดูดกลุ่มผู้ใช้บริการใหม่ให้หันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น และที่สำคัญคือใช้เป็นแนวทางในการปรับลดค่าใช้จ่ายโดยหน่วยงานขนส่งสามารถตัดขั้นตอนการดำเนินงาน และบริการต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องการ (หรือไม่จำเป็นต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการจัดบริการที่ถือว่าเป็นส่วนเกิน) ออกจากการให้บริการที่ดำเนินการอยู่

2) ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการศึกษานี้สามารถใช้เป็นข้อมูลเสริม ในกรณีที่หน่วยงานขนส่งมีข้อมูลไม่เพียงพอสำหรับนำไปใช้เพื่อการกำหนดขอบเขตการปรับปรุงการให้บริการ โดยในกรณีที่หน่วยงานขนส่งไม่มีข้อมูลที่แน่ชัดจากผู้ใช้บริการแล้ว ทิศทางของการปรับปรุงคุณภาพนั้นส่วนมากแล้วมักจะมาจากความเชื่อหรือทัศนคติ (ที่คิดว่าถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ) ของคณะทำงานและผู้จัดการการขนส่งของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะวางแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้วยความเชื่อ และข้อมูลดั้งเดิมที่มีอยู่ แทนการพิจารณาจากข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน

3) ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาอาจมีส่วนทำให้หน่วยงานขนส่งต้องกลับไปพิจารณาปรับปรุงข้อแนะนำ และข้อกำหนด ตลอดจนมาตรฐานต่างๆ เกี่ยวกับการออกแบบ ที่ถูกใช้ในการจัดให้บริการใหม่อีกครั้ง เพื่อทบทวนข้อกำหนดต่างๆ เหล่านั้นใหม่ และตรวจสอบดูว่าข้อกำหนดหรือข้อแนะนำที่ได้วางแนวทางไว้แต่เดิมนั้น ได้สะท้อนมาจากมุมมอง และความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการหรือไม่

4) ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการวางแผนด้านการตลาด และวางกลยุทธ์ในการโฆษณา ชักชวนกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้บริการ และผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการ ให้หันมาสนับสนุนการใช้บริการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดบริการต่างๆ ให้สามารถตอบสนองในสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายเหล่านั้นต้องการจากการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง

1.5 ลำดับการนำเสนอ

หัวข้อของการนำเสนอเนื้อหาต่างๆ ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ ได้ถูกแจกแจงและเรียงลำดับตามบทต่างๆ ดังต่อไปนี้

บทที่ 1 บทนำ เป็นบทที่กล่าวถึงความเป็นมาของปัญหา วัตถุประสงค์ ขอบเขต และประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้

บทที่ 2 การทบทวนการศึกษาที่ผ่านมาและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึงทฤษฎีต่างๆ ที่เป็นพื้นฐานของการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีที่ใช้เป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์และประมวลผล หรือทฤษฎีพื้นฐานสำหรับการวางแผนเพื่อการทำงานภาคสนาม รวมถึงเนื้อหาที่กล่าวถึงผลการศึกษาที่ผ่านมาในอดีตซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3 ขั้นตอนการทำงาน จะกล่าวถึงขั้นตอน และวิธีการในขั้นตอนต่างๆ ของการวิจัยครั้งนี้ ทั้งในส่วนของภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

บทที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อปัจจัยต่างๆ ของการให้บริการ เนื้อหาในบทนี้จะนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบ

ว่าปัจจัยของการให้บริการปัจจัยใดที่ควรได้รับความสนใจ และปรับปรุงให้มีคุณภาพของการให้บริการดีขึ้น

บทที่ 5 การพัฒนาแบบจำลองการเลือกรูปแบบของบริการ รูปแบบและโครงสร้างของแบบจำลอง ตลอดจนสมมติฐานต่างๆ และแนวความคิดของการกำหนดตัวแปรในแบบจำลองการเลือกรูปแบบของบริการ จะถูกกล่าวถึงในบทนี้ รวมไปถึงการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และการคัดเลือกแบบจำลองที่ถูกพัฒนาขึ้นด้วย

บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและวิจัย

สำหรับเอกสาร บทความ และหนังสือต่างๆ ที่ใช้สำหรับค้นคว้าและเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้จะรวบรวมไว้ในส่วนของรายการอ้างอิง รวมถึงเนื้อหาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ แต่มิได้นำเสนอในบทต่างๆ ที่กล่าวถึงในตอนต้น เนื่องจากมิได้เป็นเนื้อหาหลักที่ต้องนำเสนออย่างต่อเนื่อง จะถูกนำมารวบรวมไว้ในภาคผนวกตอนท้ายของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้