

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์หาข้อยุติเรื่องนิยาม รูปแบบ คุณลักษณะขององค์ประกอบ และเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์เงื่อนไขหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการสร้างหรือบั่นทอนคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร กำหนดองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพและประเมินผล องค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อนำ ข้อมูลเป็นแนวทางในการเสนอแนะให้มีการกำหนดองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง อันเป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และใช้องค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพนั้น ๆ เพื่อเป็นมาตรฐานในการตรวจสอบ ควบคุม ประเมินผล และพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร

วิธีการที่ใช้ในการวิจัย คือ การใช้แบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 29 คน และใช้แบบสอบถามในการวิจัยแบบสำรวจเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 413 ตัวอย่าง

การใช้แบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบ เดลฟาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 29 คน แบบสอบถามที่ใช้ทั้งหมด มี 3 รอบ รอบแรก เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวความคิดในการบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง สภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง ประเด็นเกี่ยวกับหลักและวิธีการสร้างคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง แล้วนำมาศึกษาต่อในแบบสอบถามรอบที่สองในลักษณะการจำแนกข้อความ



ออกเป็นหมวดหมู่ ให้ผู้เชี่ยวชาญกำหนดเกณฑ์วัดของแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร และพิจารณาตรวจสอบ รับรอง ยืนยันค่าตอบเดิมของคนเองอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้นจึงได้สร้างแบบสอบถามรอบที่สามในลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 5 สเกล จำนวนคำถาม 245 ข้อ และนำคำตอบมาทำการวิเคราะห์ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์และฐานนิยม แล้วนำมาแปลผล สำหรับคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในส่วนอื่น ๆ ที่ได้จากคำถามปลายเปิดในรอบแรก ได้นำมาวิเคราะห์แล้วสรุปเป็นข้อความ

การใช้แบบสอบถามในการวิจัยแบบสำรวจเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 413 ตัวอย่างนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา โดยวิธีการสำรวจ มี 1 สมมติฐานชนิดเครื่องมือคือแบบสอบถามชุดเดียวกันกับที่ใช้ในการวิจัยแบบเคลฟายรอบที่สาม แต่ตัดทอนลงให้เหลือเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครเท่านั้น จำนวนคำถาม 195 ข้อ แยกเป็น 7 ส่วน คือ ส่วนที่สามถึงส่วนที่เก้า และได้ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยง (Reliability) วิธี Coefficient Alpha ของ Cronbach ในส่วนที่สาม ได้ค่า  $\alpha = 0.88$ , ส่วนที่สี่ได้ค่า  $\alpha = 0.91$ , ส่วนที่ห้าได้ค่า  $\alpha = 0.76$  ส่วนที่หก ได้ค่า  $\alpha = 0.90$  ส่วนที่หก ได้ค่า  $\alpha = 0.90$  ส่วนที่เจ็ด ได้ค่า  $\alpha = 0.76$  ส่วนที่แปด ได้ค่า  $\alpha = 0.87$  และส่วนที่เก้า ได้ค่า  $\alpha = 0.89$  แสดงว่าความเที่ยงของแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์สูง สำหรับคุณภาพความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ถือว่าได้รับการตรวจสอบแล้วโดยผู้เชี่ยวชาญจากการสอบถามตามเทคนิคเคลฟายจำนวนสองรอบแบบสอบถามนี้ได้ส่งไปยังประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่เดินทางในเส้นทางเดินรถจำนวน 50 เส้นทาง จำนวนเส้นทางละ 5 คน รวมเป็นจำนวน 500 คน ได้รับคืน 413 คน ร้อยละ 82.60 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และฐานนิยม แล้วนำมาแปลผลเทียบเคียงกับการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเดียวกันที่ได้มาจากการวิจัยแบบเคลฟาย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้เป็น 3 ตอน 11 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 นิยาม รูปแบบ คุณลักษณะความหมายของการบริการ และคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 ส่วน คือ



ส่วนที่ 1 ความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 2 ความหมายของคุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทาง

ตอนที่ 2 องค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทาง จำนวน

9 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 องค์ประกอบของคุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 2 ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 3 ความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 4 ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 5 ความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 6 ความสะอาดของการบริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 7 พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสาร

ประจำทาง

ตอนที่ 3 สภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทาง จำนวน 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการ และการพัฒนาคุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 2 แนวความคิดเกี่ยวกับหลักและวิธีการพัฒนาคุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทาง

ตอนที่ 1 นิยาม รูปแบบ คุณลักษณะ ความหมายของการบริการ และคุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง

จากผลการวิจัยความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตาม เทคนิคการวิจัยแบบ เดลฟาย มีความคิดเห็นสอดคล้องกับข้อความทั้งหมด หรือ เกือบทั้งหมด จำนวน 1 ข้อกระทง และมีความคิดเห็นสอดคล้องกับข้อความ เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 7 ข้อกระทง รวม เป็น จำนวน 8 ข้อกระทง จาก 24 ข้อกระทง ซึ่งสรุปข้อความ 8 ข้อกระทง โดยรองศาสตราจารย์ปรีชา ช่างขวัญยืน ได้ข้อความดังนี้



การบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึง การบริการ  
 สาธารณะ เพื่อขนส่งมวลชนด้วยรถยนต์โดยสาร ซึ่งรัฐเป็นผู้ให้บริการเองหรือเอกชนในความ  
 ความคุมของรัฐ เป็นผู้ให้บริการตามกฎหมาย โดยมีระเบียบที่แน่นอน เกี่ยวกับองค์ประกอบของบริการ  
 ได้แก่ รูปแบบการบริหารองค์การ ลักษณะพาหนะ ตารางการเดินรถ เส้นทาง และอัตราค่า  
 บริการ

ข้อกระทงที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยกับข้อความอย่าง  
 สอดคล้องกัน เป็นลำดับที่หนึ่ง คือ ข้อกระทงที่ 18 ลำดับที่สอง คือข้อกระทงที่ 5 และลำดับที่ 3  
 คือข้อกระทงที่ 19

## ส่วนที่ 2 ความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

จากผลการวิจัยความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสาร  
 ประจำทาง กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบเคลฟาย มีความคิดเห็นสอดคล้องกับ  
 ข้อความทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด จำนวน 2 ข้อกระทง และมีความคิดเห็นสอดคล้องกับข้อความ  
 เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 11 ข้อกระทง รวมเป็นจำนวน 13 ข้อกระทง จาก 26 ข้อกระทง ซึ่งสรุป  
 ข้อความ 13 ข้อกระทง โดยรองศาสตราจารย์ปรีชา ช่างขวัญยืน ได้ข้อความดังนี้

คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง หมายถึงการให้บริการ  
 ที่ดี โดยมี 1) จำนวนรถเพียงพอ 2) คุณภาพรถเรียบร้อย แข็งแรง สะอาด ปลอดภัย  
 เครื่องยนต์ดี ส่วนประกอบดี 3) คุณภาพพนักงานดี ทั้งพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร  
 มีระเบียบและน้ำใจดี 4) คุณภาพบริการอื่น ๆ ดี เช่น การบริการครอบคลุมพื้นที่ ค่าโดยสารถูก  
 มีบริการพิเศษต่าง ๆ เช่น หลักประกันความปลอดภัย ฯลฯ

ข้อกระทงที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยกับข้อความอย่าง  
 สอดคล้องกัน เป็นลำดับที่หนึ่ง คือ ข้อกระทงที่ 1 ลำดับที่สอง คือข้อกระทงที่ 3 และลำดับที่สาม  
 คือข้อกระทงที่ 2



## ตอนที่ 2 องค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

### ส่วนที่ 1 องค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

1.1 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย มีความคิดเห็นสรุปได้ว่า คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ความสะดวก ความปลอดภัย พนักงานบริการดี สภาพรถและอุปกรณ์ดี ความรวดเร็ว ความสบาย และความสะอาด โดยมีน้ำหนักความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบมากน้อยต่างกันตามลำดับ

1.2 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบสำรวจ มีความคิดเห็นสรุปได้ว่า คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ความปลอดภัย พนักงานบริการดี สภาพรถและอุปกรณ์ดี ความสะดวก ความสะอาด ความรวดเร็ว และความสบาย โดยมีน้ำหนักความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบมากน้อยต่างกันตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้ข้อสรุปว่า ทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นตรงกันว่า องค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร มี 7 องค์ประกอบ คือ ความสะดวก ความปลอดภัย พนักงานบริการดี สภาพรถและอุปกรณ์ดี ความรวดเร็ว ความสะอาด และ ความสบาย

### ส่วนที่ 2 ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

2.1 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย มีความคิดเห็นสรุปได้ว่า องค์ประกอบเรื่องความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางประกอบด้วยเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

2.1.1 ระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถโดยสารประจำทาง สำหรับเขตในเมืองและชุมชนที่มีผู้โดยสาร ควรมีระยะทางไม่เกิน 300 เมตร

2.1.2 ระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถโดยสารประจำทาง สำหรับเขตในเมืองและชุมชนที่มีผู้โดยสาร ควรมีระยะห่างกันประมาณ 300 เมตร



### 2.1.3 เวลาจอดรถโดยสารประจำทาง ๗ บ้าย

หยุดรถในเขตเมืองและชุมชนที่มีผู้โดยสารควรจอดไม่เกิน 5 นาที และสำหรับเขตชานเมืองควรจอดไม่เกิน 10 นาที ส่วนเวลาจอดรถในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนโดยเฉลี่ยทั่วไปควรอยู่ระหว่าง 5-7 นาที

### 2.1.4 การจอดรถโดยสาร สำหรับการเดินทางจากจุด

เริ่มต้นถึงจุดหมายปลายทางไม่ควรต้องจอดรถเลย แต่ถ้าจำเป็นก็ควรจอดไม่เกิน 1-2 ครั้ง โดยการจอดรถควรสัมพันธ์กับระยะการเดินทางด้วย กล่าวคือ ระยะการเดินทางไม่เกิน 10 กิโลเมตรไม่ควรต้องจอดรถ ระยะการเดินทางที่เกิน 10 กิโลเมตร แต่ไม่เกิน 20 กิโลเมตร ควรจอดไม่เกิน 1 ครั้ง ทั้งนี้การจอดรถไม่ควรต้องเดินไกลเกินกว่า 300 เมตร และไม่ควรเสียเวลาเกิน 10 นาที

### 2.1.5 ปัจจัยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ คือ รถโดยสาร

ทุกคันต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกพร้อมใช้งานและติดตั้งในจุดที่เหมาะสมด้วย โดยเฉพาะที่สำคัญ ๆ คือ กริ่งสัญญาณที่ใช้การได้ตลอดเวลา ประตูอยู่ในตำแหน่งที่ให้ความสะดวกในการขึ้น-ลงได้รวดเร็ว บ้ายแสดงสถานที่สำคัญที่รถโดยสารเส้นทางนั้นผ่านไปถึงทุกระยะห่าง 1,000-2,000 เมตรต่อหนึ่งจุด พนักงานขับรถต้องหยุดรถรับ-ส่งตรงบ้ายหยุดรถทุกครั้ง ถ้าเริ่มเข้าจอดท้ายบ้ายจะต้องเลื่อนรถโดยสารมาจนถึงจุดที่ตรงกับบ้ายหยุดรถก่อนนำรถออกเดินทางต่อไป พนักงานประจำรถควรแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่ารถโดยสารเดินทางถึงสถานที่ใดก่อนถึงบ้ายหยุดรถ บ้ายหยุดรถควรแยกออกเป็นหลายบ้ายในย่านชุมชนหนาแน่น เพื่อกระจายความคับคั่ง ศาลาที่พักผู้โดยสารต้องมีหลังคาคุ้มแดดคุ้มฝนได้ มีแสงสว่าง และมีแผนที่แสดงเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางที่ผ่านอย่างน้อย 4 จุดต่อหนึ่งเส้นทาง สถานีชุมทาง จุดร่วมระหว่างเส้นทางควรมีเครื่องอำนวยความสะดวก และบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้รถโดยสารประจำทางด้วย

## 1.2 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้

บริการที่ตอบแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบสำรวจ มีความคิดเห็นสรุปได้ว่า องค์ประกอบเรื่องความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางประกอบด้วย เกณฑ์วัด ดังต่อไปนี้

### 1.2.1 เวลาจอดรถโดยสารประจำทาง ๗ บ้ายหยุด

รถในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนควรอยู่ระหว่าง 3-5 นาที และนอกชั่วโมงเร่งด่วนควรอยู่ระหว่าง 5-8 นาที



1.2.2 การจอดรถโดยสาร สำหรับการเดินทางจากจุดเริ่มต้นถึงจุดหมายปลายทางในระยะทางไม่เกิน 10 กิโลเมตรไม่ควรต้องจอดรถ หากจำเป็นต้องจอดรถก็ควรสัมพันธ์กับระยะการเดินทางด้วย

1.2.3 ปัจจัยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่รถโดยสารทุกคันต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกพร้อมใช้งานและติดตั้งในจุดที่เหมาะสมด้วย โดยเฉพาะที่สำคัญ ๆ คือ กรังสัญญาณที่ใช้การได้ตลอดเวลา ประตูก่อนตำแหน่งที่ให้ความสะดวกในการขึ้น-ลงได้รวดเร็ว พนักงานขับรถต้องหยุดรถรับ-ส่งตรงป้ายหยุดรถทุกครั้ง ถ้าเริ่มเข้าจอดท้ายป้าย ต้องเลี้ยวรถโดยสารมาจนถึงจุดที่ตรงกับป้ายหยุดรถ ก่อนนำรถออกเดินทางต่อไป ศาลาที่พักผู้โดยสารต้องมีหลังคาคุ้มแดดคุ้มฝนได้ และมีแผนที่แสดงเส้นทางรถโดยสารประจำทางที่ผ่านอย่างน้อย 4 จุดต่อหนึ่งเส้นทาง สถานีชุมทาง จุดร่วมระหว่างเส้นทาง ควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกและบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถโดยสารประจำทางด้วย

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ กับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร

องค์ประกอบ เรื่องความสะดวก	เกณฑ์วัด	
	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้ให้บริการ
ระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถในเมือง	ไม่เกิน 300 เมตร	*
ระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถในเมือง	ไม่เกิน 300 เมตร	*
เวลาออกขอรถโดยสาร		
ในเมือง/ชานเมือง	5 นาที/7 นาที	*
ชั่วโมงเร่งด่วน/นอกชั่วโมงเร่งด่วน	5/7นาที/-	3-5 นาที/5-8 นาที

\*ความคิดเห็นที่ได้มามีค่าทางสถิติในระดับที่แสดงว่าความคิดเห็นที่มีต่อเกณฑ์วัดในเรื่องนั้นไม่สอดคล้องกัน



## ตารางที่ 36 (ต่อ)

องค์ประกอบ เรื่องความสะดวก	เกณฑ์วัด	
	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้ใช้บริการ
การต่อรถโดยสาร	ไม่ควรต่อเลย ถ้าจำเป็นควรสัมพันธ์ กับระยะทาง คือ 10 กม./1 ครั้ง	ไม่ควรต่อเลย ถ้าจำเป็นควรสัมพันธ์ กับระยะทาง คือ 10 กม./1 ครั้ง
ปัจจัยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ		
- รถโดยสาร - กริ่งสัญญาณพร้อมใช้งาน	ทุกคัน	ทุกคัน
- ประตูสะดวกต่อการขึ้น-ลง	ทุกคัน	ทุกคัน
- ป้ายบอกจุดผ่านที่ข้างรถ	1-2 กม./1 จุด	*
- การบริการของพนักงานประจำรถ		
- หยุดรับ-ส่งตรงป้าย	ทุกคัน ทุกครั้ง	ทุกคัน ทุกครั้ง
- ประกาศแจ้งชื่อสถานที่ที่รถจะเข้าจอด	ทุกคัน	*
- ป้ายหยุดรถในชุมชนหนาแน่น	แยกป้าย	*
- ศาลาที่พัก	คุ้มแดด คุ้มฝนได้ มีแสงสว่าง	คุ้มแดด คุ้มฝนได้ *
	มีแผนที่ เส้นทาง 4 จุด/1 เส้นทาง	มีแผนที่ เส้นทาง 4 จุด/1 เส้นทาง
- สถานีชุมทาง จุดร่วมของเส้นทาง	เครื่องอำนวยความสะดวกและบริการ ต่าง ๆ	เครื่องอำนวยความสะดวกและบริการ ต่าง ๆ

\* ความคิดเห็นที่ได้มามีค่าทางสถิติในระดับที่แสดงว่า ความคิดเห็นที่มีต่อ เกณฑ์วัดในเรื่องนั้นไม่สอดคล้องกัน



จากการเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้บริการ (คูตารางที่ 36) ได้ข้อสรุปว่า ทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นตรงกันเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นเกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร จึงควรเป็นดังนี้

- ก. ระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถในพื้นที่ที่มีชุมชนหนาแน่น ควรมีระยะทางไม่เกิน 300 เมตร
- ข. ระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถในพื้นที่ชุมชนหนาแน่นควรมีระยะห่างกันไม่เกิน 300 เมตร
- ค. เวลาจอดโดยสารควรรออยู่ในเกณฑ์เฉลี่ย 3-8 นาที
- ง. การจอดโดยสารควรจอดน้อยที่สุด และควรมีสัมพันธ์กับระยะการเดินทางด้วย
- จ. ปัจจัยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ควรเป็นดังนี้
  - กรังสัญญาณพร้อมใช้งานตลอดเวลาในรถทุกคัน
  - ประตูอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการขึ้น-ลงได้รวดเร็ว
  - ป้ายแสดงสถานที่สำคัญที่รถโดยสารเส้นทางนั้นผ่านทุกระยะห่าง 1,000-2,000 เมตรต่อหนึ่งจุดหยุดรถทุกคัน ทุกครั้ง
  - ป้ายหยุดรถในพื้นที่ที่มีชุมชนหนาแน่นควรแยกออกเป็นหลายป้ายเพื่อกระจายความคับคั่ง
  - ศาลาที่พักผู้โดยสารควรมีหลังคาคุ้มแดดคุ้มฝนได้ และมีแสงสว่าง และมีแผนที่แสดงเส้นทางรถโดยสารที่ผ่านอย่างน้อย 4 จุดต่อหนึ่งเส้นทาง
  - สถานีชุมทางและจุดร่วมของเส้นทางเดินรถควรมีเครื่องอำนวยความสะดวก และบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง



### ส่วนที่ 3 ความรวดเร็วในการให้บริการรถโดยสารประจำทาง

3.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ออกแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย มีความคิดเห็นสรุปได้ว่า องค์ประกอบเรื่องความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง ประกอบด้วยเกณฑ์วัด ดังต่อไปนี้

3.1.1 ระยะเวลาการเดินทางโดยเฉลี่ยทั่วไปจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทางควรใช้เวลาระหว่าง 40-60 นาที

3.1.2 การจัดทำมีปัจจัยเพิ่มความรวดเร็วในการเดินทาง เช่น พนักงานขับรถไม่จอดแช่ล่าช้า การจัดทำมีรถด่วนทุก 15 นาทีต่อรถ 1 คัน ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน การจัดทำมีช่องทางเดินรถโดยสารประจำทางเพิ่มขึ้นในเขตพื้นที่ที่มีชุมชนหนาแน่น

3.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการที่ออกแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบสำรวจ มีความคิดเห็น สรุปได้ว่า

3.2.1 ระยะเวลาการเดินทางโดยเฉลี่ยทั่วไปจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทาง ควรใช้เวลาไม่เกิน 40 นาที

3.2.2 การจัดทำมีปัจจัยเพิ่มความรวดเร็วในการเดินทาง เช่น พนักงานขับรถไม่จอดแช่ล่าช้า การจัดทำมีรถด่วนทุก 15 นาทีต่อรถ 1 คัน ในชั่วโมงเร่งด่วน การจัดทำมีช่องทางเดินรถโดยสารประจำทาง

จากการเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นของกลุ่ม

ผู้เชี่ยวชาญกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้ข้อสรุปว่า ทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นตรงกัน ดังนั้น เกณฑ์วัดความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร คือ ระยะเวลาการเดินทางจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทางควรใช้เวลาระหว่าง 40-60 นาที ซึ่งหมายความว่า ระยะเวลาสำหรับการเดินทางไปทำงานและกลับสู่บ้านในแต่ละวันที่ผู้โดยสารต้องใช้ไป ควรอยู่ในเกณฑ์ 1.5-2 ชั่วโมง และหากรวมเวลาที่ต้องใช้ไปสำหรับการเดินทางไปสู่ป้ายหยุดรถ เวลาสำหรับรอคอยรถโดยสารประจำทางที่ป้ายหยุดรถ และเวลาสำหรับการต่อรถด้วยแล้ว ผู้โดยสารควรใช้เวลารวมทั้งสิ้น 2-3 ชั่วโมงต่อวัน



#### ส่วนที่ 4 ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

4.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ออกแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย มีความคิดเห็นสรุปได้ว่า องค์ประกอบ เรื่องความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ประกอบด้วย เกณฑ์วัดดังต่อไปนี้

##### 4.1.1 ความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถมี

ระดับเกณฑ์วัด คือ พนักงานประจำรถทุกคน หรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงาน ดังนี้

- ขับรถตามกฎหมายจราจร ด้วยความนุ่มนวล ไม่ขับรถประมาทหวาดเสียว ไม่ออกรถหรือหยุดรถแบบกระชาก ใช้ความเร็วตามสภาพการจราจร แต่ไม่เกิน 60 กิโลเมตรต่อชั่วโมง หยุดรับ-ส่งผู้โดยสารชิดขอบทาง ตรงป้ายหยุดรถ ให้สนิท มีความรอบรู้ในการบริการบนเส้นทางเป็นอย่างดี ดูแลผู้โดยสารขึ้น-ลงรถโดยสารให้เรียบร้อยก่อนเคลื่อนรถออกจากป้ายหยุดรถ ดูแลมิให้ผู้โดยสารห้อยโหนรถ ยื่นแขนหรือศีรษะออกนอกตัวรถ และขึ้น-ลงรถโดยสารนอกป้ายหยุดรถ

- ประพฤติปฏิบัติตามข้อห้ามโดยไม่ดื่มสุราหรือของ

มีนเมาขณะปฏิบัติหน้าที่

- ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่เป็นการเสริมบริการ คือ

เอาใจใส่ ระมัดระวัง ช่วยเหลือ ค้ำครองสวัสดิภาพของผู้โดยสารจากเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้น และเป็นที่พักของเด็ก ๆ

##### 4.1.2 ความปลอดภัยอันเกิดจากรถโดยสาร มีระดับเกณฑ์

วัดคือ รถโดยสารทุกคันต้องมียึดเกาะพวงสำหรับผู้โดยสารขณะขึ้น-ลง มีราวจับที่มั่นคง อุปกรณ์มั่นคงแข็งแรง ไม่ชำรุดบกพร่องที่จะเป็นอันตรายแก่ผู้โดยสาร หลังคาไม่รั่ว ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ เป็นพิษ และต้องมีประตูเปิด-ปิด โดยปิดทุกครั้งขณะรถวิ่ง นอกจากนั้นรถโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ควรมีสภาพใหม่หรือค่อนข้างใหม่ และมีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด

##### 4.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการที่

ออกแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบสำรวจ มีความคิดเห็นสรุปได้ว่า องค์ประกอบ เรื่องความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ประกอบด้วย เกณฑ์วัดดังต่อไปนี้



4.2.1 ความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถมีระดับเกณฑ์วัด คือ พนักงานประจำรถทุกคนหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องปฏิบัติงาน ดังนี้

- ขับรถตามกฎหมายจราจรด้วยความนุ่มนวล ไม่ขับรถประมาทหวาดเสียว ไม่ออกรถหรือหยุดรถแบบกระชาก ใช้ความเร็วตามสภาพการจราจร หยุดรับ-ส่งผู้โดยสารชิดขอบทาง ตรงป้ายหยุดรถ ให้สนิท มีความรอบรู้ในการบริการบนเส้นทางเป็นอย่างดี ดูแลผู้โดยสารขึ้น-ลงรถโดยสารให้เรียบร้อยก่อนเคลื่อนรถออกจากป้ายหยุดรถ ดูแลมิให้ผู้โดยสารท่อยโหนรถ ยื่นแขนหรือศีรษะออกนอกตัวรถ และขึ้น-ลงรถโดยสารนอกป้ายหยุดรถ

- ประพฤติปฏิบัติตามข้อห้าม โดยไม่ดื่มสุราหรือของมึนเมาขณะปฏิบัติหน้าที่

- ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่เป็นการเสริมบริการ คือ เอาใจใส่ ระมัดระวัง ช่วยเหลือ คุ้มครองสวัสดิภาพของผู้โดยสารจากเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้น และเป็นที่พึ่งของเด็ก ๆ

4.2.2 ความปลอดภัยอันเกิดจากรถโดยสาร มีระดับเกณฑ์วัดคือ รถโดยสารทุกคันต้องมีที่ยึดเกาะพวงตัวสำหรับผู้โดยสารขณะขึ้น-ลง มีราวจับที่มีแรงอุกรณ์มั่นคงแข็งแรง ไม่ชำรุดบกพร่องที่จะเป็นอันตรายแก่ผู้โดยสาร หลังคาไม่รั่ว และต้องมีประตูเปิด-ปิด นอกจากนั้น รถโดยสารไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ควรมีสภาพใหม่หรือค่อนข้างใหม่ และมีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดด้วย

จากการเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นของกลุ่ม

ผู้เชี่ยวชาญกับกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้ข้อสรุปว่าทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นตรงกัน เกือบทั้งหมด ยกเว้นเฉพาะ เรื่องการกำหนดอัตราความเร็วสูงสุด กับการกำหนดว่าต้องปิดประตูขณะรถวิ่งที่กลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน เช่นเดียวกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ แต่ทั้งสองเรื่องต่างล้วนเป็นข้อกำหนดที่สำคัญต่อการสร้างความปลอดภัยเป็นอย่างยิ่ง จึงควรกำหนดไว้ตามความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร คือ

ก. ความปลอดภัยอันเกิดจากพนักงานประจำรถทุกคน หรือจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแต่ละหน้าที่ ต้องมีความรอบรู้ในการบริการ



บนเส้นทางเป็นอย่างดี คู่และผู้โดยสารขึ้น-ลงรถโดยสารให้เรียบร้อยก่อน เคลื่อนรถออกจากป้ายหยุดรถ คู่แลมีให้ผู้โดยสารยืนแขนหรือศีรษะออกนอกตัวรถ และขึ้น-ลงรถโดยสารนอกป้ายหยุดรถ ไม่ออกกรหรือหยุดรถแบบกระชาก ขึ้นรถตามกฎหมายด้วยความนุ่มนวล ไม่ขึ้นรถประมาทหวาดเสียว ใช้ความเร็วตามสภาพการจราจร แต่ไม่เกินข้อจำกัดความเร็วตามกฎหมาย หยุดรับ-ส่งผู้โดยสารชิดขอบทาง ตรงป้ายหยุดรถ และหยุดรถให้สนิท ประพฤติปฏิบัติตามข้อห้ามโดยไม่ดื่มสุราหรือของมึนเมาขณะปฏิบัติหน้าที่ และควรประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่เป็นการเสริมบริการ คือ เอาใจใส่ ระมัดระวัง ช่วยเหลือ ค้ำครองสวัสดิภาพของผู้โดยสารจากเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้น และเป็นที่พึ่งของเด็ก ๆ ด้วย

ข. ความปลอดภัยอันเกิดจากรถโดยสารทุกคัน มีที่ยึดเกาะพวงศ้วสำหรับผู้โดยสารขณะขึ้น-ลง มีราวจับที่มั่นคง อุปกรณ์มั่นคงแข็งแรง ไม่ชำรุดบกพร่องที่จะเป็นอันตรายแก่ผู้โดยสาร หลังคาไม่รั่ว ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะเป็นพิษ และต้องมีประตูเปิด-ปิด ที่ปิดทุกครั้งขณะรถวิ่ง นอกจากนี้ รถโดยสารจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ควรมีสภาพใหม่หรือค่อนข้างใหม่และมีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด

## ส่วนที่ 5 ความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

5.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย มีความคิดเห็นสรุปได้ว่า องค์ประกอบเรื่องความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง คือ รถโดยสารทุกคันควรบรรทุกผู้โดยสารตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด มีระบบพัดลมระบายอากาศที่ทำให้ไม่ร้อนอบอ้าวแม้ขณะปิดหน้าต่างเมื่อฝนตก มีหน้าต่างและช่องแสงที่มองเห็นได้สบายโดยไม่มีสิ่งกีดขวางสายตา นอกจากนี้แล้วควรมีรายการข่าวสารความรู้และรายการบันเทิงทางวิทยุในรถโดยสารด้วย สำหรับรถโดยสารปรับอากาศควรมีจำนวนประมาณร้อยละ 25 ของจำนวนรถโดยสารที่ออกบริการประชาชนและรถโดยสารปรับอากาศทุกคันควรมีเครื่องกรองอากาศเสีย

5.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบสำรวจมีความคิดเห็นสรุปได้ว่า องค์ประกอบเรื่องความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง คือ รถโดยสารทุกคันควรมีระบบพัดลมระบายอากาศที่ทำให้



ไม่ร้อนอบอ้าวแม้ขณะปิดหน้าต่างเมื่อฝนตก มีหน้าต่างและช่องแสงทำให้มองเห็นผ่านได้สบายโดยไม่มีสิ่งกีดขวางสายตา นอกจากนี้แล้วควรมีรายการข่าวสาร ความรู้ และรายการบันเทิงทางวิทยุ ในรถโดยสารด้วย สำหรับรถโดยสารปรับอากาศควรมีเครื่องกรองอากาศเสีย และรถโดยสารทุกคันควรบรรจุผู้โดยสารตามที่กฎหมายกำหนด

จากการเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้ข้อสรุปว่า ทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นตรงกันเกือบทั้งหมด ยกเว้นเฉพาะเรื่องข้อกำหนดการบรรจุผู้โดยสารตามกฎหมายและเรื่องจำนวนรถปรับอากาศเท่านั้นที่กลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน เช่นเดียวกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ แต่การบรรจุผู้โดยสารตามจำนวนที่กฎหมายกำหนดถือเป็นเกณฑ์วัดที่สำคัญ ซึ่งหากกระทำได้จะเป็นการแก้ปัญหาแออัดยัดเยียดในรถโดยสารอันเป็นการเพิ่มความสบายในการใช้บริการอย่างเห็นได้ชัด และการเพิ่มจำนวนรถโดยสารปรับอากาศก็ทำให้ผู้โดยสารมีโอกาสเลือกใช้บริการที่มีความสบายมากขึ้น ทั้งสองเรื่องจึงควรกำหนดไว้ตามความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร คือรถโดยสารทุกคันต้องบรรจุผู้โดยสารตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด มีระบบพัดลมระบายอากาศที่ทำให้ไม่ร้อนอบอ้าวแม้ขณะปิดหน้าต่างเมื่อฝนตก มีหน้าต่างและช่องแสงที่มองเห็นผ่านได้สบายโดยไม่มีสิ่งกีดขวางสายตา นอกจากนี้แล้ว ควรมีรายการข่าวสาร ความรู้ และรายการบันเทิงทางวิทยุ ในรถโดยสารด้วย สำหรับรถโดยสารปรับอากาศควรมีจำนวนประมาณร้อยละ 25 ของจำนวนรถโดยสารที่ออกบริการประชาชน และรถโดยสารปรับอากาศทุกคันควรมีเครื่องกรองอากาศเสีย

## ส่วนที่ 6 ความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง

6.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย มีความคิดเห็นสรุปได้ว่า องค์ประกอบเรื่องความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง ประกอบด้วย เกณฑ์วัดดังต่อไปนี้

6.1.1 ความสะอาดในการแต่งกายของพนักงานประจำรถ คือพนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80-90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาด แม้เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่า หรือพนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของ



พนักงานผู้ปฏิบัติงานต้องแต่งกายสะอาดด้วยเครื่องแต่งกายที่มีสภาพใหม่โดยส่วนที่เหลือแต่งกายสะอาดแม้เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่า

6.1.2 ความสะอาดของรถโดยสาร คือ ตัวรถและอุปกรณ์ทั้งภายนอกและภายใน จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80-90 ของรถโดยสารที่ออกบริการ ต้องสะอาดแม้จะมีสภาพเก่า หรือตัวรถและอุปกรณ์ภายในจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของรถโดยสารที่ออกบริการต้องสะอาดและมีสภาพใหม่

6.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบสำรวจ มีความคิดเห็น สรุปได้ว่า องค์ประกอบเรื่องความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง ประกอบด้วยเกณฑ์วัดดังต่อไปนี้

6.2.1 ความสะอาดในการแต่งกายของพนักงานประจำรถ คือ พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80-90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดแม้เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่าหรือพนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 60-80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานต้องแต่งกายสะอาดด้วยเครื่องแต่งกายที่มีสภาพใหม่ โดยส่วนที่เหลือแต่งกายสะอาดแม้เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่า

2.2.2 ความสะอาดของรถโดยสาร คือ ตัวรถและอุปกรณ์ทั้งภายนอกและภายในจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70-80 ต้องสะอาดแม้จะมีสภาพเก่าหรือสะอาดและมีสภาพใหม่

จากการเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้บริการ ได้ข้อสรุปว่า ทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นตรงกันในเรื่องค่าขยายความขององค์ประกอบ แต่ต่างกันเล็กน้อยในเรื่องระดับของเกณฑ์วัด โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกำหนดระดับของเกณฑ์วัดความสะอาดของรถโดยสารสูงกว่ากลุ่มประชาชนผู้ให้บริการอยู่ร้อยละ 10 จึงควรถือเกณฑ์ระดับต่ำของกลุ่มประชาชนและเกณฑ์ระดับสูงของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นช่วงระดับเกณฑ์วัดที่เหมาะสม ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร คือ

ก. ความสะอาดในการแต่งกายของพนักงานประจำรถ คือ พนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80-90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาด



แม้เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่า หรือพนักงานประจำรถจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 60-80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องแต่งกายสะอาดด้วยเครื่องแต่งกายที่มีสภาพใหม่ โดยส่วนที่เหลือแต่งกายสะอาด แม้เครื่องแต่งกายจะมีสภาพเก่า

ข. ความสะอาดของรถโดยสาร คือตัวรถและอุปกรณ์ทั้งภายนอกและภายใน จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70-90 ของรถโดยสารที่ออกบริการ ต้องสะอาดแม้จะมีสภาพเก่า หรือตัวรถและอุปกรณ์ภายนอกและภายในจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70-80 ของรถโดยสารที่ออกบริการต้องสะอาดและมีสภาพใหม่

### ตอนที่ 7 พฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง

7.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย มีความคิดเห็นสรุปได้ว่า องค์ประกอบเรื่องพฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง ประกอบด้วยเกณฑ์วัดดังต่อไปนี้

7.1.1 พนักงานขับรถทุกคนหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีความสุขเยือกเย็น รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้โดยสาร โอบเอื้ออารีต่อผู้โดยสาร สงบเสงี่ยมเจียมตัว มีบุคลิกไม่ก้าวร้าว

7.1.2 พนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้โดยสาร โอบเอื้ออารีต่อผู้โดยสาร พูดยาสุภาพด้วยถ้อยคำเสริมประโยคคำพูด เช่น กรุณา ขอบคุณ ขอโทษ ฯลฯ ใช้คำเสริมท้ายประโยคที่ไพเราะ เช่น ครับ ค่ะ และมีบุคลิกไม่ก้าวร้าว นอกจากนั้นแล้วพนักงานเก็บค่าโดยสารควรมีพื้นฐานความรู้ไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้นด้วย

7.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามตามเทคนิคการวิจัยแบบสำรวจ มีความคิดเห็นสรุปได้ว่า องค์ประกอบเรื่องพฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง ประกอบด้วยเกณฑ์วัดดังต่อไปนี้

7.2.1 พนักงานขับรถทุกคน หรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีความสุขเยือกเย็น รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้โดยสาร โอบเอื้ออารีต่อผู้โดยสาร มีบุคลิกไม่ก้าวร้าว อ่อนน้อมต่อคน



7.2.2 พนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนหรือน้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ยึดแย้งแจ่มใสกับผู้โดยสาร โอบเอื้ออารีต่อผู้โดยสาร พุดจาสุภาพด้วยถ้อยคำเสริมประโยคคำพูด เช่น กรุณา ขอบคุณ ขอโทษ ฯลฯ ใช้คำเสริมท้ายประโยคที่ไพเราะ เช่น ครับ ค่ะ ฯลฯ และมีบุคลิกไม่ก้าวร้าว

จากการเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้บริการ ได้ข้อสรุปว่า ทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นตรงกัน เกือบทั้งหมด ยกเว้น เฉพาะ เรื่องบุคลิกภาพของพนักงานขับรถที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ควรสงบเสงี่ยมเจียมตัว แต่กลุ่มผู้ให้บริการเห็นว่าควรอ่อนน้อมต่อคนซึ่งมีระดับการแสดงออกต่อการปฏิสัมพันธ์ไม่เท่ากัน และเรื่องคุณสมบัติของพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ควรมีพื้นความรู้ไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่กลุ่มผู้ให้บริการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้อง เช่นเดียวกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ แต่ทั้งสองเรื่องต่างล้วนเป็นสิ่งที่เพิ่มคุณภาพของการบริการรถโดยสารประจำทางให้ดียิ่งขึ้น จึงควรกำหนดไว้ด้วย ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า เกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร เรื่องพฤติกรรมและมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ คือ

ก. พนักงานขับรถทุกคนหรือน้อยกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีความสุขุมเยือกเย็น รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ยึดแย้งแจ่มใสกับผู้โดยสาร โอบเอื้ออารีต่อผู้โดยสาร สงบเสงี่ยมเจียมตัว มีบุคลิกไม่ก้าวร้าวและอ่อนน้อมต่อคน

ข. พนักงานเก็บค่าโดยสารทุกคนหรือน้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ต้องรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ยึดแย้งแจ่มใสกับผู้โดยสาร โอบเอื้ออารีต่อผู้โดยสาร พุดจาสุภาพด้วยถ้อยคำเสริมประโยคคำพูด เช่น กรุณา ขอบคุณ ขอโทษ ฯลฯ ใช้คำเสริมท้ายประโยคที่ไพเราะ เช่น ครับ ค่ะ ฯลฯ มีบุคลิกไม่ก้าวร้าว และควรมีพื้นความรู้ไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

ตอนที่ 3 สภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการ และการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

ส่วนที่ 1 สภาพปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

### 1.1 สภาพปัญหาพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ที่มีผลกระทบต่อ

บริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร เกิดจากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว แต่ไม่สัมพันธ์กับการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากทรัพยากรเพื่อการพัฒนาประเทศมีอยู่อย่างจำกัด และการกระจายรายได้ การจ้างงาน ยังไม่สามารถกระทำได้อย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม จึงทำให้เกิดข้อจำกัดด้านการลงทุนในการจัดและขยายระบบการขนส่งสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการได้อย่างเพียงพอ ปัญหาความยากจนมีผลกระทบต่อรัฐต้องให้ความสนใจกับการควบคุมราคาค่าโดยสารอย่างใกล้ชิด อันทำให้ไม่สามารถใช้นโยบายราคาเพื่อแสวงหาเงินทุนและ ทรัพยากรมาปรับปรุงและพัฒนาบริการได้

### 1.2 สภาพปัญหาพื้นฐานทางสังคมเกี่ยวกับประชากร คุณภาพ

ชีวิตและการพัฒนาเมือง เกิดจากการที่กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางความเจริญของประเทศ จำนวนประชากรจึงมีมากเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทุกปี ทั้งประชากรที่เกิดใหม่ และประชากรที่เคลื่อนย้ายอพยพจากต่างจังหวัด เข้ามาหางานทำ การที่นายจ้างไม่จัดที่พักอาศัยให้แก่คนงาน สภาพที่อยู่อาศัยที่มีกระจุกกระจายทั่วไป การเลือกสถานศึกษาเล่าเรียนที่อยู่ไกลที่พักอาศัย ต่างล้วนทำให้ ความต้องการใช้บริการรถโดยสารประจำทางมีมากและซับซ้อนยิ่งขึ้น การขาดผังเมือง ขาดการควบคุมแหล่งที่ตั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ทำให้การขยายตัวของเมืองและชุมชน เป็นไปอย่างไม่มีระเบียบแบบแผน สภาพน้ำท่วม ถนนชำรุด การจราจรติดขัดคับคั่ง ทำให้การจัดบริการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพกระทำได้ด้วยความยากลำบากยิ่งขึ้น

### 1.3 สภาพปัญหาพื้นฐานทางวัฒนธรรมของคนไทยที่มีลักษณะนิสัย

รักตัวเองแต่ไม่รักของสาธารณะ ขาดระเบียบวินัยในการใช้บริการสาธารณะ มีค่านิยมชอบสบาย ฟุ้งเฟ้อ ไม่ประหยัด ทั้งประชาชนผู้ใช้บริการ และพนักงานผู้ให้บริการ มีผลทำให้การจัดบริการรถโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพกระทำได้ยากยิ่งขึ้น

### 1.4 การจัดระบบโครงสร้างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัด

บริการขนส่งสาธารณะ ตั้งแต่หน่วยงานระดับนโยบาย ระดับวางแผน และระดับปฏิบัติ ทั้งด้านการจัดบริการโดยตรงคือ รถโดยสารประจำทาง รถไฟ รถไฟฟ้า เรือควั่น เรือข้ามฟาก ฯลฯ ด้าน



การจัดส่วนประกอบของบริการ เช่น เส้นทาง บ้ายหยุดรถ ศาลาที่พัก การจัดระบบจราจร การควบคุมสัญญาณไฟ การกำหนดข้อห้ามและข้อปฏิบัติในการใช้รถใช้ถนน ฯลฯ ที่อยู่กระจัดกระจายต่างสังกัด ต่างระดับ และซ้ำซ้อน ต่างล้วนทำให้การจัดบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางเป็นไปด้วยความล่าช้า ขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควร

1.5 กฎหมายด้านการขนส่งและการจราจร โดยภาพรวมแล้วไม่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการจัดบริการรถโดยสารประจำทาง คงมีปัญหาลittle เฉพาะเรื่องความล่าช้า เพราะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ไม่มีประสิทธิภาพ และเรื่องปัญหารายละเอียดของการจัดบริการที่เกี่ยวข้องกัน แต่อยู่ต่างหน่วยงานและขาดการประสานงานที่ติดต่อกัน แต่หากมองในด้านการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางแล้ว กฎหมายด้านการขนส่งและการจราจรก็ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเท่าที่ควร

ปัญหาอุปสรรคด้านกฎหมายที่กระทบต่อการบริการและการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางที่สำคัญ เป็น เรื่องของการย่อหย่อนในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานมากกว่า

## ส่วนที่ 2 แนวความคิด เกี่ยวกับหลักและวิธีการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

2.1 รัฐบาลต้องมีบทบาทอย่างสำคัญในการกำหนดนโยบายเพื่อการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางให้ชัดเจน ทั้งด้านการแสวงหาเงินทุน ทรัพยากรเพื่อการลงทุน การจัดการ เพราะเพียงลำพังองค์กรผู้ดำเนินงาน เช่น องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ เองย่อมไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ แต่ในขณะเดียวกัน รัฐบาลต้องให้ความดูแลคุ้มครองประชาชนผู้ใช้บริการให้มีความสามารถ เข้าถึงและใช้บริการรถโดยสารที่มีคุณภาพได้ด้วย

2.2 แนวทางและวิธีการพัฒนาคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง มีดังนี้

- การสร้างจิตสำนึกให้ทุกคนทุกฝ่ายในสังคมรับผิดชอบร่วมกัน
- การสร้างความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



- การสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการลงทุนเพื่อพัฒนา โดยการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบข้อบังคับตลอดจนขั้นตอนในการปฏิบัติของระบบราชการ และเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันเพื่อการจัดการที่มีคุณภาพหลากหลายชนิดตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ
- การแก้ไขปัญหาลำบากเชิงที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการจัดการบริการโดยสารประจำทางที่มีคุณภาพ เช่น ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาน้ำท่วม ถนนชำรุด ปัญหาโครงข่ายถนนมีไม่เพียงพอและไม่เป็นระบบ
- ปรับปรุงและพัฒนาาระบบการขนส่งสาธารณะโดยเพิ่มให้มีการขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า และจัดโครงข่ายการประสานการขนส่งมวลชนทุกชนิดให้สัมพันธ์สอดคล้องและต่อเนื่องกันทุกประเภท
- ทำการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อปรับปรุงระบบ เส้นทาง เติมน้ำให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการเดินทางของประชาชนผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด
- จัดให้มีรถโดยสารประจำทางอย่างเพียงพอกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ และเป็นรถโดยสารที่มีคุณภาพดีด้วย
- พัฒนาคุณภาพของพนักงานผู้ให้บริการทั้งด้านการประพฤติปฏิบัติตามระเบียบวินัย และการมีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี
- ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานประจำรถเพื่อจัดความเครียด ความเบื่อหน่าย
- ปรับปรุงระบบผลตอบแทนการกระทำความดี และกำหนดมาตรการลงโทษผู้กระทำผิด
- กำหนดระบบ วิธีการวัดและประเมินคุณภาพของบริการ และทำการตรวจสอบ ประเมินผลโดยสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการควบคุมและกระตุ้นองค์กร ตลอดจนพนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
- นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาใช้ประกอบการจัดการบริการ
- จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ในการใช้บริการอย่างถูกวิธี ทั้งเรื่องการใช้รถ การเลือกเส้นทาง อัตราค่าโดยสาร ข้อควรระวัง ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างระเบียบวินัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ให้ผู้ใช้บริการทราบทางสื่อหลายรูปแบบที่เหมาะสม



- ทำการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและ  
เข้าใจถึงปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด และความพยายามแก้ไขปัญหาเพื่อการพัฒนาคุณภาพของบริการ  
ที่มีเป้าหมายและแผนงานที่ดี เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีทัศนคติและภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรดำเนิน  
งาน และให้ความร่วมมือกับการพัฒนา

### อภิปรายผล

1. นิยามความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง และความหมายของ  
คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง ยังไม่มีนักวิชาการผู้ใดได้ศึกษาและเขียนถึงนิยามความ  
หมายนี้โดยตรง ดังนั้น ผลการวิจัยไม่อาจเปรียบเทียบกับงานอื่นได้

2. องค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง จากผลการ  
วิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

2.1 องค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง สอดคล้องเป็น  
ส่วนใหญ่นับแนวการศึกษาของนักวิชาการหลายท่าน เช่น ประชด ไกรเนตร และบุญเลิศ  
จิตตั้งวัฒนา เบญจมาศ พงศ์ศิริวัฒนากุล กัญจน์ นาคามติ อามสตรง-ไร้และทิเรช ใดแอนดาส  
อุมริการ์ ดังได้กล่าวแล้วข้างต้น<sup>1</sup> องค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางที่  
ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สะท้อนให้เห็นความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องว่าคุณภาพของบริการ  
รถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครที่มีความสำคัญเป็นลำดับ คือความสะอาด ความปลอดภัย  
พนักงานบริการดี สภาพรถและอุปกรณ์ดี ความรวดเร็ว ความสะอาดและความสบาย ดังนั้น  
การแก้ปัญหาจึงควรนำลำดับความสำคัญของปัญหาเหล่านี้มาเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา  
คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้  
เกี่ยวข้องด้วย

อนึ่ง จากการวิจัยนี้ พบว่าองค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสาร  
ประจำทาง เรื่องสภาพรถและอุปกรณ์ดีนั้น ไม่มีนักวิชาการผู้ใดจัดเข้าเป็นองค์ประกอบของคุณภาพ  
ตามผลที่ได้จากการวิจัยนี้เลย ทั้งนี้เพราะโดยหลักแล้ว สภาพรถและอุปกรณ์เป็นปัจจัยองค์ประกอบ  
ของการขนส่งที่ต้องมีคุณลักษณะตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดควบคุมอยู่แล้ว เป็นคุณสมบัติในการ

<sup>1</sup> คุรายละ เอียคินบทที่ 2 หน้า 14-20



ใช้ (Performance) ที่ต้องมีตามกฎหมาย จึงแสดงให้เห็นได้ว่ารถโดยสารประจำทางใน กรุงเทพมหานครที่ออกบริการอยู่ ณ ปัจจุบันนี้นั้น มีข้อบกพร่องไม่ เป็นไปตามคุณลักษณะที่กฎหมาย กำหนด จนผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความรู้สึกคาดหวังว่า ถ้าจะให้คุณภาพของบริการดีขึ้นจะต้องปรับปรุง คุณภาพ เรื่องสภาพรถและอุปกรณ์ด้วย

2.2 องค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางใน เรื่องความสะดวก เกี่ยวกับระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถ ระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถในเขต พื้นที่ที่มีชุมชนหนาแน่นเวลารอคอยรถโดยสาร และการต่อรถโดยสารที่พบจากการวิจัยนี้สอดคล้อง กับการศึกษาของ อามสตรอง-ไรและทิเรช<sup>1</sup> แต่ยังมีความคิดเห็นที่นอกเหนือไปจากผลการศึกษา อื่น ๆ คือความคิดเห็นที่ว่าปัจจัยด้านสภาพรถและอุปกรณ์ มารยาทการบริการของพนักงานประจำ รถป้ายหยุดรถ ศาลาที่พัก สถานีชุมทาง และจุดร่วมของเส้นทาง เหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบและ เกณฑ์วัดในเรื่องความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางด้วย ซึ่งถือเป็นลักษณะเฉพาะ ในเรื่องเกณฑ์วัดคุณภาพรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร

2.3 องค์ประกอบและเกณฑ์วัดความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสาร ประจำทางที่พบจากการวิจัยนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ อามสตรอง-ไรและทิเรช<sup>2</sup> ที่ว่า ผู้โดยสารควรใช้เวลาสำหรับการเดินทางไปทำงานและกลับสู่นบ้านในแต่ละวันไม่เกิน 2-3 ชั่วโมง เท่านั้น ทั้งนี้ รวมเวลาสำหรับการเดินไปสู่อป้ายหยุดรถ เวลารอคอยรถโดยสาร เวลาสำหรับการ ต่อรถ และเวลาสำหรับการเดินทางบนรถเข้าด้วยกันทั้งสิ้น

2.4 องค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง เรื่อง ความปลอดภัย ความสบาย ความสะอาด และมารยาทการบริการของพนักงานประจำรถ ยังไม่มี นักวิชาการผู้ใดได้ศึกษาและเสนอผลการกำหนดเกณฑ์วัดขึ้นมาโดยตรง ดังนั้นผลการวิจัยจึงไม่อาจ เปรียบเทียบกับงานวิชาการอื่นได้

3. โดยสรุปเมื่อพิจารณาถึงความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยครั้งนี้ อาจ กล่าวได้ว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ประกอบไปด้วยผู้กำหนดนโยบาย ผู้ปฏิบัติงานนโยบาย (จัดบริการ) และ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ต่างเห็น

<sup>1</sup> ดูรายละเอียดในบทที่ 2 หน้า 16-17

<sup>2</sup> ดูรายละเอียดในบทที่ 2 หน้า 17-18



ห้องต้องกันว่าการปรับปรุงพัฒนา เพื่อยกระดับคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งยวดและเร่งด่วนที่จะต้องกระทำไปพร้อม ๆ กับการแก้ปัญหาสำคัญของกรุงเทพมหานคร คือ ปัญหาการจราจรและการขนส่งและเป็นความถูกต้อง สมควรอย่างยิ่งที่จะกำหนดองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางอันเป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องขึ้นเพื่อใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการกำหนดเป้าหมายของการปรับปรุงและพัฒนา แต่ปัญหาสำคัญของการแก้ปัญหาจะอยู่ที่ว่า ระดับของปัญหานี้ เป็นปัญหาระดับประเทศ ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีบทบาทในการเริ่มผลักดัน และกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แล้วดำเนินการแก้ไขปัญหอย่างจริงจัง และในขณะเดียวกัน ปัญหาการพัฒนาคุณภาพของบริการดี เป็นปัญหาระดับการปฏิบัติการจะต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ เร่งรัดแก้ไข จากองค์กรผู้รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง จริงจังด้วย

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ชี้ให้เห็นว่าการบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็นในทุกด้านขององค์ประกอบที่รวมกันเข้า เป็นคุณภาพของบริการ การกำหนดองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการขึ้นมาให้เป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เสมือน เป็นกติกาในการทำงาน ย่อมเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย การวางแผน การปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้สามารถดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องจึงมีดังนี้คือ

#### 1. ระดับนโยบาย

1.1 เนื่องจากการบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร เป็นบริการสาธารณะที่มีผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมากในวงกว้าง การแก้ไขปัญหาเพื่อการพัฒนายกระดับคุณภาพของบริการต้องอาศัยลงทุนด้วยเงินและทรัพยากรจำนวนมาก และจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รัฐบาลจึงต้องกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง โดยถือเป็นนโยบายระดับชาตินโยบายที่กำหนดต้องความชัดเจนมีความทันท่วงทีและปฏิบัติได้ เช่นการกำหนดคิณรูปของกฎหมายหรือแผนพัฒนาหลักที่มีบทบังคับให้มีการยึดถือปฏิบัติกันอย่างต่อ เนื่องตลอดจนวัดผลได้



1.2 กระทรวงคมนาคมในฐานะหน่วยงานเจ้าสังกัดควบคุมการจัดบริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง ตลอดจนการปฏิบัติงานของกรมการขนส่งทางบกต้องมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการพัฒนากระดับคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ตามแนวนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดขึ้นทั้งบทบาทด้านจัดหาเงินและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการลงทุนพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทาง และบทบาทด้านการแสวงหาความร่วมมือประสานการพัฒนาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การทางพิเศษแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร กรมตำรวจ ฯลฯ

1.3 รัฐบาลควรกำหนดให้คณะรัฐมนตรีฝ่ายสังคมมีบทบาทต่อการสร้างจิตสำนึกของประชาชนให้ร่วมกันดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ และรู้สึกร่วมกันในการพัฒนาบริการสาธารณะ ตลอดจนร่วมกันสร้างระเบียบวินัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางด้วย

1.4 คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางและคณะกรรมการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตลอดจนหัวหน้าหน่วยงานในระดับกรมหรือเทียบเท่าที่เกี่ยวข้องถือเป็นผู้มีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับและน่านโยบายไปปฏิบัติ จำเป็นต้องได้รับการชักจูงความเข้าใจถึงเป้าหมายของนโยบายการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางอย่างถ่องแท้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องจัดการประชุมสัมมนาในหัวข้อการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครระหว่างผู้เกี่ยวข้องต่อการน่านโยบายไปปฏิบัติโดยนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้เป็นสาระสำคัญของการนำประชุม และผลักดันให้ที่ประชุมทำการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางร่วมกัน พร้อมทั้งกำหนดภารกิจของการพัฒนาอย่างมีแผนโดยต่อเนื่อง

## 2. ระดับปฏิบัติการ

2.1 กระทรวงคมนาคมต้องดำเนินการจัดทำแผนงานหลักซึ่งมีเนื้อหาของการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครอย่างเด่นชัด โดยจัดให้มีการสำรวจ วิเคราะห์ วิจัยปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยเริ่มจากการสำรวจความต้องการในการเดินทางของประชาชนด้วยการสำรวจจุดเริ่มต้นและจุดหมายปลายทาง (Original and Destination Survey) เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงโครงข่ายเส้นทางของบริการขนส่งสาธารณะทั้งโครงข่ายเส้นทางรถโดยสารประจำทาง เรือโดยสาร และรถไฟชานเมือง ให้มีความสอดคล้อง



ประสานซึ่งกันและกันและสัมพันธ์กับความต้องการของประชาชนผู้เดินทางอย่างแท้จริงอันจะทำให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและประหยัดได้ ต่อจากนั้นจึงดำเนินการในขั้นการควบคุมผลึกต้นให้คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง กรมการขนส่งทางบก และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานในหน้าที่ของตนอย่างสอดคล้องกับแนวทางหลักของการพัฒนา

อนึ่งในการจัดทำแผนงานหลักนี้จำเป็นต้องใช้เงินและทรัพยากรจำนวนมากและผลจากการสำรวจวิจัยข้อมูล เพื่อการจัดทำแผนงานสามารถนำไปใช้เพื่อการวางแผนงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ด้วย กระทรวงคมนาคมจึงควรแสวงหาความร่วมมือสนับสนุนจากกรุงเทพมหานคร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย และองค์การภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความช่วยเหลือจากองค์การระหว่างประเทศด้วยก็จะทำให้สามารถประหยัดงบประมาณของประเทศได้มาก

2.2 คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง กรมการขนส่งทางบกและองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำเป็นต้องประสานการดำเนินการกำหนดระบบเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางให้เป็นไปตามผลการสำรวจความต้องการในการเดินทางของประชาชนและนำผลจากการศึกษาวิจัยนี้ไปเป็นข้อพิจารณาประกอบด้วย เช่น ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและประชาชนผู้ใช้บริการ เรื่องการต่อรถโดยสารที่เห็นว่า การเดินทางจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดปลายทางไม่ควรต้องต่อรถเลย แต่ถ้าจำเป็นก็ควรต่อรถไม่เกิน 1-2 ครั้งโดยการต่อรถควรสัมพันธ์กับระยะเวลาการเดินทางด้วย เช่นนี้ย่อมนำไปสู่การพิจารณาปรับปรุงระบบเส้นทางเดินรถให้เหมาะสมกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ด้วย

2.3 องค์การดำเนินการจัดบริการ คือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพและผู้ประกอบการเอกชนที่ร่วมจัดบริการรถโดยสารประจำทางกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรนำองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ไปกำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการจัดบริการ และเป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาระบบงานบุคลากรตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ในเรื่องดังต่อไปนี้

2.3.1 ปรับปรุงสภาพรถและอุปกรณ์ให้มีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด โดยเคร่งครัดรวมทั้งติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้สามารถบรรลุเป้าหมายระดับเกณฑ์วัด เรื่องความสะดวก ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความสะอาด และความสบายตามผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ ทั้งนี้เพื่อให้สภาพรถและอุปกรณ์ซึ่งโดยหลักทั่วไปของการประกอบการแล้วถือเป็นปัจจัยองค์ประกอบของการขนส่งซึ่งเป็นคุณสมบัติในการใช้ที่ต้องมีอยู่ตามกฎหมายอยู่ในสภาพเหมาะสมตามที่ควรจะเป็นโดยไม่มีถือเป็นองค์ประกอบและเกณฑ์วัดด้านคุณภาพอีกต่อไป



เช่นเดียวกับนานาอารยประเทศ

2.3.2 ปรับปรุงการจัดทำแผนวิสาหกิจ แผนงานโครงการและแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับแผนงานหลักของกระทรวงคมนาคม โดยการนำองค์ประกอบและ เกณฑ์ วัตถุประสงค์ของบริการรถโดยสารประจำทางที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน เช่น

- นำเกณฑ์วัด เรื่องระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถโดยสารประจำทางไปใช้ เป็น เกณฑ์กำหนดอาณาเขตพื้นที่บริการว่าควรครอบคลุมถึงพื้นที่ใดบ้าง และการจัดบริการให้ครอบคลุมพื้นที่ตาม เกณฑ์วัดที่ เหมาะสมนั้นควรจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างชนิด ประเภทและขนาดของรถโดยสารอย่างไรบ้าง จึงจะทำให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด

- นำเกณฑ์วัด เรื่องระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถโดยสารประจำทางและการแยกป้ายหยุดรถโดยสารประจำทางไปใช้ เป็นข้อมูล เสนอคณะกรรมการกำหนดป้ายหยุดรถโดยสารประจำทางซึ่งเป็นคณะกรรมการของคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง พิจารณากำหนดป้ายหยุดรถโดยสารประจำทางให้ตรงกับความต้องการใช้บริการยิ่งขึ้น

- นำเกณฑ์วัด เรื่องเวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ณ.ป้ายหยุดรถและระยะเวลาการเดินทางจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทาง ไปใช้กำหนดจำนวนรถ เที่ยววิ่ง และตารางเดินรถในแต่ละเส้นทางให้สามารถจัดการเดินรถโดยมีความถี่ ความเร็ว สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ

- นำเกณฑ์วัด เรื่องการจัด เครื่องอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ณ.สถานีชุมทางและจุดร่วมของเส้นทาง ตลอดจน เกณฑ์วัดความสะดวกในการต่อรถ ที่ไม่ควรให้ผู้ใช้บริการต้องเดินไกลเกินกว่า 300 เมตรและเสียเวลาในการต่อรถเกินกว่า 10 นาที ไปใช้ เป็น เกณฑ์การปรับปรุงการจัดสถานีชุมทางให้มีมากขึ้นและมีความพร้อมตามความต้องการใช้บริการด้วย

- นำเกณฑ์วัด เรื่องความต้องการใช้รถด่วนและรถโดยสารประจำทางปรับอากาศไปทำการสำรวจปริมาณความต้องการทางการตลาดที่สัมพันธ์กับปัจจัยด้านราคาค่าโดยสาร แล้วนำมากำหนดสัดส่วนจำนวนและประเภทรถที่ตรงกับความต้องการใช้บริการอย่างแท้จริง

- นำเกณฑ์วัด เรื่องศาลาที่พักผู้โดยสาร เสนอให้ กรุงเทพมหานครซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดสร้างและกำหนดจุดที่ตั้ง ทราบเกณฑ์วัดที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ เชี่ยวชาญและประชาชนผู้ให้บริการ



2.3.3 ปรับปรุงการคัดเลือก สรรหา และการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยพิจารณาเกณฑ์การคัดเลือกและสรรหาบุคคลในเรื่อง คุณสมบัติความรู้พื้นฐาน อุบนิสัยสุ่ม เยือกเย็น สุภาพ บุคลิกไม่ก้าวร้าว แข็งแรง สะอาด เรียบร้อย คล่องแคล่วว่องไว คุณภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีน้ำใจ

2.3.4 เร่งระดมทำการเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางอย่างถูกต้อง ทั้งเรื่องการใช้รถ การเลือกเส้นทาง อัตราค่าโดยสาร ข้อควรระวัง ฯลฯ เพื่อสร้างระเบียบวินัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ให้ผู้โดยสารทราบทางสื่อต่าง ๆ ที่เหมาะสม และในขณะเดียวกันควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทราบถึงปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัด และความพยายามแก้ไขพัฒนาคุณภาพของบริการที่มีเป้าหมายและแผนงานที่ดี เพื่อให้ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีทัศนคติและภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรดำเนินงานและให้ความร่วมมือต่อการพัฒนา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อมุ่งหาองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครที่เป็นรูปธรรม เพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์กติกาสำหรับกำหนดเป้าหมาย มาตรฐาน สำหรับการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาการจัดบริการต่อไป อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยครั้งนี้กระทำไปท่ามกลางสภาพการณ์ของเหตุการณ์ปัจจุบัน หากในอนาคตมีความเปลี่ยนแปลงไปในด้านปัจจัยองค์ประกอบของการจัดบริการขนส่งสาธารณะ เช่น มีการขนส่งสาธารณะชนิดใหม่ ๆ เกิดขึ้น หรือสภาพแวดล้อมของการจัดบริการรถโดยสารประจำทางเปลี่ยนแปลงไป เช่น ปริมาณความหนาแน่นของการจราจรบนท้องถนน เปลี่ยนไป โครงข่ายถนน เปลี่ยนไป ฯลฯ ความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครย่อมเกิดขึ้นอีก ฉะนั้นจึงควรที่จะมีการวางแผนกำหนดช่วงเวลาการดำเนินงานศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางอย่างมีระบบแบบแผนโดย เป็นกิจกรรมหลักประการหนึ่งที่ต้องกระทำโดยต่อเนื่องตลอดไปอย่างไม่มีจุดสิ้นสุด เพื่อให้การจัดบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครมีคุณภาพดี ตรงกับความต้องการของรัฐ และประชาชน ในขณะเดียวกันก็สามารถช่วยแก้ไขปัญหาการบริหารงานภายในองค์กรดำเนินงาน และปัญหาการพัฒนากรุงเทพมหานครที่มีความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกันได้อีกด้วย