

การบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร
ศึกษาองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพ

นายพิเนตร์ พัวพัฒนกุล

ศูนย์วิทยพัทยากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2532

ISBN 974-576-142-7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

015385

I40304216

Bus Service in Bangkok Metropolis:

A Study of Quality Indicators

Mr. Pinetr Puapatanakul

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Master of Public Administration**

Department of Public Administration

Graduate School

Chulalongkorn University

1989

ISBN 974-576-142-7

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

พินेत्र์ พัวพัฒนกุล : การบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร : ศึกษาองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพ (BUS SERVICE IN BANGKOK METROPOLIS : A STUDY OF QUALITY INDICATORS) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ, 227 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดองค์ประกอบและเกณฑ์วัดคุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครสำหรับการนำไปใช้ในการพัฒนาระดับคุณภาพของบริการ

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของบริการรถโดยสารประจำทางประกอบด้วย 1. ความสะดวก 2. ความปลอดภัย 3. พฤติกรรมพนักงานประจำรถ 4. สภาพรถและอุปกรณ์ที่ 5. ความรวดเร็ว 6. ความสะอาด 7. ความสบาย

เกณฑ์วัดความสะดวก คือ ระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถในพื้นที่ชุมชนหนาแน่นไม่เกิน 300 เมตร ระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถในพื้นที่ชุมชนหนาแน่นไม่เกิน 300 เมตร เวลารอคอยรถโดยสารควรอยู่ในเกณฑ์ 3-8 นาที การเดินทางไม่ควรต้องต่อรถ รถโดยสารทุกคันต้องมีที่นั่งสำหรับผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี มีประตูในตำแหน่งที่ขึ้น-ลงได้รวดเร็ว มีป้ายแสดงจุดผ่านข้างรถ ควรแยกป้ายหยุดรถในพื้นที่ชุมชนหนาแน่น ศาลาที่พักควรมีหลังคา คุ้มแดดคุ้มฝน มีแสงสว่าง และมีแผนที่เส้นทางรถโดยสาร สถานีชุมชนทางควรมีบริการต่าง ๆ

เกณฑ์วัดความปลอดภัย คือ พนักงานประจำรถทุกคนหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ต้องดูแลและคุ้มครองสวัสดิภาพของผู้โดยสาร รถโดยสารทุกคันต้องมีสภาพดีไม่ก่อมลพิษ ปิดประตูทุกครั้งขณะรถวิ่ง และไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ควรมีสภาพใหม่ตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

เกณฑ์วัดพฤติกรรมพนักงานประจำรถ คือ พนักงานประจำรถทุกคนหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 80-90 ต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ สุขุมเยือกเย็น ยิ้มแย้มแจ่มใส โอบเอื้ออารี สุภาพและมีน้ำใจ

เกณฑ์วัดความเร็ว คือ การเดินทางจากจุดเริ่มต้นถึงจุดหมายปลายทางควรใช้เวลาระหว่าง 40-60 นาที

เกณฑ์วัดความสะอาด คือ พนักงานประจำรถร้อยละ 80-90 ต้องแต่งกายสะอาด แม้เครื่องแต่งกายจะเก่า หรือ ร้อยละ 60-80 ต้องแต่งกายสะอาดด้วยเครื่องแต่งกายใหม่ และรถโดยสาร ร้อยละ 70-90 ต้องสะอาดทั้งภายนอกและภายในแม้จะเก่า หรือ ร้อยละ 70-80 ต้องสะอาดและใหม่

เกณฑ์วัดความสบาย คือ รถโดยสารทุกคันต้องบรรทุกผู้โดยสารตามกฎหมาย มีระบบระบายอากาศ มีหน้าต่างและช่องแสงที่มองผ่านได้สบายตา มีรายการข่าวสาร ความรู้ บันเทิง และควรมีรถโดยสารปรับอากาศไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ซึ่งทุกคันมีเครื่องกรองอากาศเสีย

ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2531

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ใต้วงม รังวงนก

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

PINETR PUAPATANAKUL : BUS SERVICE IN BANGKOK : A STUDY OF QUALITY INDICATORS : THESIS ADVISOR : ASSIST. PROF. KREAOVAN LIMAPICHAT, Ph.D. 227 PP.

This research was to study elements and quality indicators of bus service in Bangkok Metropolis through analysis of data as well as guidelines and methods in developing quality of service.

It was found that quality indicators of bus service consists of convenience, safety, crew behaviour, vehicle's condition and equipment, rapidity, cleanliness and comfort.

Convenience :-Walking Distance from Residences to Bus Stop and Distance Between Bus Stops in high-density area should not exceed 300 metres, Waiting Time should average 3-8 minutes, Interchanging should be minimum and should be in proper relation to the distance, all vehicles; signal bell should be in function, doors should be ideally located for getting on and off, placards should be put on. There should be segregated bus stops in congested areas, Bus Shelter should be covered with rain and sun - proof roof and enough lighting and map. Terminal and connecting points should be provided with facilities.

Safety :-All bus crew or at least 90% of them must take good care of passengers in order to avoid accident and give proper assistance to passengers, especially children. All buses should be in good condition, not create any pollution, doors must be closed when bus is driven, and 80% of buses should be in a new condition.

Crew Behaviour :-All crew or 80-90% of crew must be responsible for their duty, calm, cool, friendly, hospitable, polite and kind

Rapidity :-Distance from original to destination which on the average should take 40-60 minutes.

Cleanliness :-80-90% of crew must be cleanly dressed whether the uniform is old or not or 60-80% of crew should wear new uniform 70-90% of vehicles and outside and inside equipment should be clean though they could be old or 70-80% of vehicles should be new and clean

Comfort :-All buses must carry passengers not more than required by the law. There must be ventilation system, window must be proper enough to look through. there should be radio program broadcast on the vehicles. Air-conditioned bus should total 25% of all buses.

ภาควิชา วิศวกรรมศาสตร์
สาขาวิชา วิศวกรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2531

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา วิศวกรรมศาสตร์

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของคณาจารย์ที่เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน และคณาจารย์ในภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อีกหลายท่าน ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและคำปรึกษาต่าง ๆ ในการทำวิทยานิพนธ์มาด้วยดีตลอด เริ่มตั้งแต่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณผล รองศาสตราจารย์ ดร.พิทยา บวรวัฒนา และอาจารย์ ดร.ทศพร สิริสัมพันธ์ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็นสำหรับการวางเค้าโครงเรื่อง อาจารย์ประชด โกรเนตร ได้กรุณาเอื้อเพื่อเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องให้ศึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาส ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในด้านเทคนิคการวิจัยที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เครือวัลย์ สีมอภิชาติ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษาและตรวจแก้ไขการดำเนินงานวิจัยโดยตลอดทุกขั้นตอนจนสำเร็จเป็นวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ได้ในที่สด

ขอขอบพระคุณต่อท่านผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการติดต่อนัดหมาย เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่ได้ให้การช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการติดต่อประสานงานในระหว่างดำเนินงาน

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอแสดงความดีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แต่บิดามารดา รวมทั้งภรรยาและบุตร ของผู้วิจัยที่ได้ส่งเสริมให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย เสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ

บทที่

1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
	ขอบเขตการวิจัย	4
	ข้อตกลงเบื้องต้น	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	5
2	เอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	คุณลักษณะของการขนส่งบุคคลทางถนนด้วยรถโดยสารประจำทาง	6
	ข้อกำหนดตามกฎหมาย เกี่ยวกับการจัดการขนส่งบุคคลด้วย	
	รถโดยสารประจำทาง	10
	การกำหนดองค์ประกอบและ เกณฑ์วัดคุณภาพของบริการ	
	รถโดยสารประจำทาง	14
	เทคนิคการวิจัยแบบ เดลฟาย	21
3	วิธีดำเนินการวิจัย	26
	การวิจัยแบบ เดลฟาย เทคนิค	26
	กลุ่มประชากร	26
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
	การวิเคราะห์ข้อมูล	33
	การวิจัยแบบสำรวจ	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
รูปแบบการวิจัย	35
สมมติฐาน	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ เกี่ยวกับนิยามความหมายของการบริการและคุณภาพ ของบริการรถโดยสารประจำทางตาม เทคนิคเคลฟาย	42
ผลการวิเคราะห์ เกี่ยวกับองค์ประกอบและ เกณฑ์วัดคุณภาพของบริการ รถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร ตามเทคนิคเคลฟาย และ การวิจัยแบบสำรวจ	52
ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์	113
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อ เสนอแนะ	120
สรุปผลการวิจัย	120
อภิปรายผล	140
ข้อเสนอแนะ	141
บรรณานุกรม	146
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม เทคนิคเคลฟาย	149
ภาคผนวก ข. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	198
ประวัติผู้เขียน	227

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงการลดลงของความคลาดเคลื่อนของจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	24
2 กลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม เทคนิคเคลฟาย	27
3 แสดงผลการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ เพื่อการวิจัยแบบสำรวจ	37
4 ลำดับข้อกระทง เกี่ยวกับความหมายของการบริการรถโดยสารประจำทาง ..	42
5 ลำดับข้อกระทง เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพของบริการรถโดยสาร ประจำทาง	46
6 ลำดับข้อกระทง เกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสาร ประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ	52
7 ลำดับข้อกระทง เกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพของบริการรถโดยสาร ประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	53
8 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตาม ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถ	55
9 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตาม ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องระยะทางจากบ้านถึงป้ายหยุดรถ	56
10 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตาม ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องระยะทางจากที่ทำงานถึงป้ายหยุดรถ ...	58
11 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตาม ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องระยะทางจากที่ทำงานถึงป้ายหยุดรถ ...	59
12 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตาม ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถ	60
13 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตาม ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถ	61
14 ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตาม ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องเวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ณ ป้ายหยุดรถ	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตาม ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องเวลารอคอยรถโดยสารประจำทาง ๗ ป้ายหยุดรถ	64
16	ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตาม ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องการต่อรถโดยสาร	65
17	ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตาม ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องการต่อรถโดยสาร	67
18	ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตาม ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องปัจจัยอำนวยความสะดวก	69
19	ลำดับ เกณฑ์วัดความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตาม ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องปัจจัยอำนวยความสะดวก	72
20	ลำดับ เกณฑ์วัดความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ	74
21	ลำดับ เกณฑ์วัดความรวดเร็วในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	77
22	ลำดับ เกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องความปลอดภัยอันเกิดจาก พนักงานประจำรถ	79
23	ลำดับ เกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องความปลอดภัยอันเกิดจาก พนักงานประจำรถ	83
24	ลำดับ เกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องความปลอดภัยอันเกิดจาก รถโดยสาร	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
25	ลำดับ เกณฑ์วัดความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องความปลอดภัยอื่น เกิดจาก รถโดยสาร 89
26	ลำดับ เกณฑ์วัดความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 91
27	ลำดับ เกณฑ์วัดความสบายในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ..... 94
28	ลำดับ เกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องการแต่งกายของพนักงาน ประจำรถ 95
29	ลำดับ เกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องการแต่งกายของพนักงาน ประจำรถ 98
30	ลำดับ เกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่องความสะอาดของ รถโดยสาร 100
31	ลำดับ เกณฑ์วัดความสะอาดของบริการรถโดยสารประจำทาง ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องความสะอาดของ รถโดยสาร 102
32	ลำดับ เกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของ พนักงานขับรถตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 104
33	ลำดับ เกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการของ พนักงานขับรถ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 105
34	ลำดับ เกณฑ์วัดพฤติกรรม และมารยาทในการให้บริการของ พนักงานเก็บค่าโดยสาร ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 108

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

35	ลำดับ เกณฑ์วัดพฤติกรรมและมารยาทในการให้บริการ ของพนักงาน เก็บค่าโดยสาร ตามความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการ	111
36	การ เปรียบ เทียบระหว่างความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เรื่องเกณฑ์วัดความสะดวกในการ ใช้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร	126

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย