

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาริวิจัยถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เท่าที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นพอที่จะจำแนกและสรุปปัญหา รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่จะใช้เป็นแนวทางสำหรับช่วยในการแก้ปัญหาเหล่านั้น โดยแบ่งการพิจารณาออกเป็นดังนี้

๑. ด้านการให้บริการ
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน
๔. ด้านองค์ประกอบอื่น ๆ

ด้านการให้บริการ

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่ให้แก่ประชาชนผู้โดยสารในด้านทั่ว ๆ ไป มีปัญหาที่สำคัญดังนี้

- จำนวนรถ
- อัตราค่าโดยสาร
- มารยาทและการแต่งกายของพนักงานประจำรถ
- การจัดรถเสริมพิเศษและการจัดเส้นทางการเดินทาง
- รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ

จำนวนรถ จากการศึกษาริวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการส่วนมากคิดว่าจำนวนรถยังมีไม่เพียงพอแก่ความต้องการ แต่จากข้อมูลขององค์การฯ ได้เผยว่า จำนวนรถโดยสารประจำทางมีประมาณ ๔,๐๐๐ กว่าคัน (ในจำนวนนี้เป็นรถใหม่ประมาณ ๒,๓๐๐ คัน) ซึ่งจัดอยู่ในอันดับชั้นนำของโลก (Top ten) มีเส้นทางวิ่งประมาณ ๑๐๑ เส้นทาง ถ้าพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่า จำนวนรถพอที่จะ

สรุป + วิเคราะห์
ด้านไหน
อันไหนไม่ได้อะไร

ให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอ แต่ที่ทำให้รู้สึกว่ามีจำนวนรถยังมีไม่เพียงพอ นั้น มีสาเหตุมาจาก
ปัญหาด้านอื่น คือ ปัญหาด้านการจราจร ซึ่งทำให้การหมุนเวียนของรถโดยสารประจำทางไม่สามารถ
เป็นไปตามกำหนดเวลาได้ ทั้งนี้ก็เนื่องจากการจราจรเกือบทุกถนนติดขัดมาก รถโดยสารประจำทาง
ส่วนใหญ่จึงไปติดอยู่ในระหว่างทางหมด ทำให้รถหมุนเวียนไม่ทัน และปัญหาอีกประการหนึ่งก็คือ ในช่วง
เวลาเร่งด่วนจะมีจำนวนผู้โดยสารใช้บริการกันมาก ซึ่งการขนส่งผู้โดยสารจำนวนมากนั้น จะต้องใช้
ระบบการขนส่งมวลชนแทน เพราะสามารถขนส่งผู้โดยสารได้ครั้งละจำนวนมาก ๆ แต่รถโดยสารประจำ
ทางสามารถขนส่งผู้โดยสารได้ครั้งละไม่มาก จึงทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางไปได้หมดพร้อม ๆ
กันเหมือนระบบขนส่งมวลชน ด้วยสาเหตุทั้ง ๒ ประการนี้เป็นสำคัญ ทำให้ผู้ใช้บริการโดยทั่ว ๆ ไป มี
ความรู้สึกว่า จำนวนรถมีน้อยเกินไปไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้โดยสาร ดังนั้น สมควรที่จะรีบแก้
ปัญหาเรื่องการจราจรให้เร็วที่สุด เพราะจะทำให้การหมุนเวียนของรถโดยสารประจำทางดีขึ้น และคาดว่า
ว่าจะช่วยลดปัญหาเรื่องจำนวนรถไม่เพียงพอได้อีกด้วย

อัตราค่าโดยสาร การคิดอัตราค่าโดยสารในปัจจุบันนี้ กล่าวได้ว่าไม่เป็นธรรมแก่ผู้โดยสาร
เลยเพราะบางคนขึ้นระยะยาวแต่เสียค่าโดยสารน้อยกว่าผู้ที่ขึ้นระยะสั้น ๆ เพราะผู้ที่ขึ้นในระยะสั้นไป
ขึ้นในช่วงที่มีการแบ่งเขตการคิดอัตราค่าโดยสารพอดี เช่นนี้จึงกล่าวได้ว่าไม่เป็นธรรม เพราะถ้าจะ
ให้เป็นธรรมแล้ว ควรจะใช้วิธีที่ว่าใครขึ้นระยะสั้นก็เสียน้อย ใครขึ้นระยะยาวก็เสียมาก โดยมีการ
กำหนดอัตราค่าโดยสารขั้นต่ำและขั้นสูงไว้แน่นอน แล้วคิดตามระยะทางที่โดยสาร เหมือนกับที่ใช้อยู่
ในประเภทรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ดังนั้น จึงเห็นว่าการคิดอัตราค่าโดยสารควรที่จะใช้วิธี
คิดตามระยะทางที่โดยสาร (Moving Zone) มากที่สุด เพราะจะเกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้โดยสาร
ได้มากที่สุด และไม่ทำให้เกิดปัญหายุ่งยากในเรื่องการแบ่งเขตอีกด้วย

มารยาทและการแต่งกายของพนักงานประจำรถ โดยทั่วไปแล้ว การแต่งกายของพนักงาน
ส่วนใหญ่มักสะอาดเรียบร้อยพอใช้ได้ แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ยังแต่งกายไม่เรียบร้อย คือ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ
ขององค์การที่กำหนดไว้ เช่น ใส่เสื้อวันออกกางเกง ดิคกระดุมเสื้อไม่เรียบร้อย เป็นต้น ส่วนเรื่อง
มารยาทของพนักงานประจำรถ โดยเฉพาะพนักงานเก็บค่าโดยสารควรอบรมเกี่ยวกับมารยาทในการ
พูดจาและกริยามารยาทที่แสดงออกกับผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับพนักงานขับรถก็ควรอบรม

เรื่องการขับรถ หยุตรถ และออกรถให้เต็มมาวล ไม่ควรขับให้เป็นที่หวาดเสียวหรือเสี่ยงอันตรายจนเกินไป ในเรื่องมารยาท และการแต่งกายของพนักงานประจำรถนี้ คิดว่าน่าจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ คอยติดตามดูแล และตรวจสอบในขณะที่กำลังปฏิบัติงานด้วย โดยให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่เหล่านั้นในการ ตักเตือน และรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบต่อไป และอาจจะมีการประกวดมารยาทของพนักงาน ขึ้นก็ได้ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

การจัดรถเสริมพิเศษและการจัดเส้นทางการเดินทาง การจัดรถเสริมพิเศษนั้น เห็นว่าเป็น การดีมาก เพราะเป็นการช่วยลดปัญหาหลายด้าน เช่น ปัญหาด้านการหมุนเวียนของรถโดยสารประจำทาง ปัญหาเรื่องความหนาแน่นของผู้โดยสาร ปัญหาเรื่องการจราจร เป็นต้น สมควรที่จะใช้วิธีจัดรถเสริมพิเศษ รุ่งในจุดที่มีจำนวนผู้โดยสารใช้บริการมากหรือเป็นจุดต่อรถที่สำคัญ ๆ เพื่อเป็นการระบายความหนาแน่น ของผู้โดยสารและทำให้การหมุนเวียนของรถแต่ละเส้นทางดีขึ้น เพราะจำนวนรถที่จะไปติดอยู่ในระหว่าง ทางที่การจราจรติดขัดจะน้อยลง การจัดรถเสริมพิเศษนี้ ควรจะสัมพันธ์กับเส้นทางการเดินทางให้มาก เช่น จัดวิ่งในช่วงระยะทางที่มีจำนวนผู้โดยสารใช้บริการมาก หรือวิ่งในจุดที่เป็นย่านชุมชนที่สำคัญ และไม่ควรจะเป็น เส้นทางที่วากวนหรืออ้อมจนเกินไป และถ้าเป็นไปได้ควรที่จะหลีกเลี่ยงการจัดรถเสริมพิเศษในเส้นทางที่ การจราจรติดขัดมาก เพราะจะทำให้จำนวนรถไปติดอยู่ในช่วงนี้หมด การจัดรถเสริมพิเศษก็จะไม่มี ประโยชน์อะไรเกิดขึ้น ดังนั้น การจัดรถเสริมพิเศษเป็นสิ่งที่ดี ควรจะจัดทำโดยเฉพาะในช่วงเวลาเช้า และเย็น ซึ่งเป็นชั่วโมงเร่งด่วน เพราะจะทำให้การหมุนเวียนของรถประจำทางดีขึ้น แต่ก็ควรจะคำนึง ถึงเส้นทางและจำนวนผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการในเส้นทางที่จัดด้วย

รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ความนิยมที่จะใช้รถโดยสารประจำทางปรับอากาศใน ขณะนี้มีมากขึ้น แต่ก็มีสิ่งที่จะต้องแก้ไขบางอย่าง คือ จำนวนรถยังมีน้อยเกินไปในแต่ละเส้นทาง และ ช่วงระยะเวลาของการปล่อยรถแต่ละคันนานเกินไป ควรจะเป็นประมาณ ๑๐ นาที ส่วนเส้นทาง การเดินทางนั้น ในบางเส้นทางควรจะมีการปรับปรุงใหม่ เพื่อให้เหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสารที่จะใช้บริการ เพราะในบางช่วงไม่มีผู้โดยสารเลย เช่น ในถนนวิภาวดีรังสิต เป็นต้น ดังนั้น การที่จะเพิ่มจำนวนรถ ให้มากขึ้นโดยเฉพาะในช่วงเวลาเช้าและเย็น พร้อมกันนั้นก็ลดช่วงเวลาการปล่อยรถให้เหลือประมาณ ๑๐ นาทีต่อคัน เพื่อให้ผู้โดยสารจะได้ไม่ต้องเสียเวลาคอยนานเหมือนกับที่เป็นอยู่ในขณะนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกตัวรถ เพื่อใช้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง มีปัญหาที่สำคัญดังนี้

- ป้ายหยุดรถประจำทาง
- ศาลาที่พักผู้โดยสาร
- เลขประจำสายของรถประจำทาง
- ป้ายบอกจุดผ่านข้างรถประจำทาง
- รถคันดำ

ป้ายหยุดรถประจำทาง ป้ายหยุดรถประจำทางในปัจจุบันนี้ยังไม่ได้มาตรฐานเดียวกัน ควรปรับปรุงให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ควรเร่งปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกถนน เพราะในบางเส้นทางก็หาป้ายหยุดรถประจำทางไม่พบเลย ไม่ได้มีแสดงไว้ให้เห็น ผู้ใช้บริการอาศัยความเคยชินเสียเป็นส่วนใหญ่ การกำหนดระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถ ก็ควรกำหนดให้เป็นมาตรฐานที่แน่นอนหรือใกล้เคียงกัน เพราะในบางแห่งก็ห่างกันมาก แต่ในบางที่ก็ใกล้กันจนเกินไป เช่น ควรกำหนดว่าระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถแต่ละป้ายนั้น ควรจะอยู่ระหว่าง ๒๕๐ - ๓๕๐ เมตร เป็นต้น แต่ก็สามารถที่จะยืดหยุ่นได้ตามสภาพแวดล้อม เช่น ตามทางแยกต่าง ๆ เพื่อป้องกันการหยุดรถกีดขวางทางจราจร ดังนั้น เรื่องป้ายหยุดรถประจำทางควรจะจัดทำไว้ทุกแห่งให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และการกำหนดระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถแต่ละป้ายต้องให้เหมาะสมไม่ใกล้หรือใกล้กันจนเกินไป และควรให้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ศาลาที่พักผู้โดยสาร โดยทั่วไปถือว่าเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่คอยขึ้นรถโดยสารประจำทางเห็นสมควรที่จะจัดสร้างไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม เช่น ในที่ซึ่งไม่มีชายคา หรือที่หลบแดด หลบฝน เป็นต้น แต่ควรออกแบบให้เหมาะสม คือ ผนังด้านข้างไม่ควรทึบ เพื่อผู้ที่คอยรถอยู่ในศาลาที่พักผู้โดยสารจะได้มองเห็นรถประจำทางที่กำลังวิ่งมาได้ นอกจากนี้ควรจะมีป้ายแสดงถึงเส้นทาง การเดินรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและอาณาบริเวณต่อเนื่อง ติดไว้ภายในศาลาที่พักผู้โดยสารด้วย เพื่อผู้ใช้บริการสามารถใช้ประโยชน์ในขณะที่กำลังคอยขึ้นรถประจำทางได้ ดังนั้น เห็นว่าควรที่จะจัดสร้าง

ศาลาที่พักผู้โดยสารไว้ในบริเวณที่สมควร และควรจะมีป้ายแสดงถึงเส้นทาง การเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางขององค์การฯ ติดไว้ในศาลาที่พักผู้โดยสารด้วย โดยให้องค์การฯ เป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องนี้ด้วย

เลขประจำสายของรถประจำทาง สมควรที่จะจัดทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันหมด ตัวเลขสามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน โดยเฉพาะในเวลากลางคืนควรที่จะจัดทำให้เห็นได้ชัด เพราะเท่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้แทบจะมองไม่เห็นเลย การติดเลขประจำสายของรถควรจะมีทั้งข้างหน้ารถ ข้างประตูรถ และข้างหลังรถ เพื่อให้ผู้โดยสารจะได้สังเกตเห็นได้ในทุกขณะ ไม่ว่าจะยืนอยู่ ณ จุดใด แต่ข้อสำคัญก็คือ เลขประจำสายที่มีอยู่ทั้ง ๓ แห่งนี้ควรที่จะเหมือนกันและเป็นเลขเดียวกัน เพราะปรากฏอยู่เสมอว่า เลขประจำสายที่อยู่หน้ารถและหลังรถเป็นคนละเลขกัน ดังนั้นสมควรที่จะจัดทำเลขประจำสายให้เป็นมาตรฐานเดียวกันหมด และสามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน

ป้ายบอกจุดผ่านข้างรถ สมควรที่จะมีป้ายบอกจุดผ่านที่สำคัญ ๆ ในเส้นทางของรถประจำทางสายนั้น ๆ ติดไว้ข้างรถประจำทางสายนั้นด้วย เพื่อให้ผู้ที่ใช้บริการสามารถดูได้ว่า รถคันนั้นจะวิ่งผ่านจุดใดบ้าง เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสาร เพื่อให้รู้ถึงเส้นทาง การเดินทาง ป้ายที่จะใช้บอกจุดผ่านนี้ ควรจะทำการถาวร เขียนด้วยตัวหนังสือที่สามารถอ่านได้ในระยะที่พอสมควร ไม่ควรเล็กเกินไป และควรจะติดไว้ข้างประตูรถทั้งประตูหน้าและประตูหลัง เพื่อให้ผู้ที่ขึ้นรถสามารถอ่านได้ง่าย และสะดวกไม่ว่าจะขึ้นรถประตูหน้า หรือประตูหลังก็ตาม

รถคว้นดำ โดยทั่วไปผู้ให้บริการส่วนมากถือว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย เพราะสามารถแก้ไขได้ แต่ถ้าคำนึงถึงสุขภาพและอนามัยของคนส่วนรวมแล้ว ปัญหาเรื่องรถคว้นดำก็เป็นปัญหาที่สำคัญเช่นกัน ดังนั้น สมควรที่จะมีการตรวจสอบและใช้เครื่องมือวัดอยู่เป็นประจำ เพื่อเป็นการป้องกันอากาศเสียที่อาจเกิดจากรถคว้นดำ และเพื่อสุขภาพของผู้ใช้รถใช้ถนนทั่ว ๆ ไปด้วย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในรถโดยสารประจำทางเพื่อใช้สำหรับให้บริการแก่ผู้โดยสาร แบ่งออกเป็นปัญหาที่สำคัญ ๆ ได้ดังนี้

- อุปกรณ์ภายในรถ
- บ้ายบอกจุดผ่านภายในรถ
- บ้ายแสดงถึงอัตราค่าโดยสาร
- สภาพรถ
- การจัดเก้าอี้นั่งภายในรถ

อุปกรณ์ภายในรถ ควรที่จะจัดอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในรถให้ใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ทั้งผู้ใช้บริการและพนักงานประจำรถ เช่น กริ่งสัญญาณควรที่จะใช้ได้ดีตลอดเวลา เพราะที่เป็นอยู่ส่วนมากจะเสียหรือไม่เช่นนั้นก็ถูกทำให้เสีย หน้าต่างรถก็ควรที่จะใช้ปิดและเปิดได้ เพราะเท่าที่เป็นอยู่มักจะทำให้การไม่ค่อยได้ รววจับภายในรถก็ควรให้สะอาด เป็นต้น อุปกรณ์ภายในรถต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น พนักพิง เก้าอี้ หน้าต่าง ประตู รววจับ ดวงไฟ กริ่งสัญญาณ ฯลฯ ควรที่จะมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และตรวจสอบอยู่เป็นประจำ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ชำรุดเสียหายให้เรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา โดยให้พนักงานประจำรถรายงานสิ่งที่ชำรุดหรือควรปรับปรุงต่อผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนี้ และให้รีบจัดการแก้ไขให้เร็วที่สุดเพื่อเป็นการรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้คงทนและมีอายุการใช้งานได้มากขึ้น และยังสามารถที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการและพนักงานประจำรถได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

บ้ายบอกจุดผ่านภายในรถ เมื่อผู้โดยสารขึ้นไปบนรถประจำทางแล้ว ควรที่จะมีบ้ายบอกจุดผ่านที่สำคัญของรถคันนั้นติดแสดงไว้ภายในรถด้วย เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถใช้ประโยชน์ได้ โดยเฉพาะผู้ที่ยังไม่รู้จักเส้นทางนั้น ๆ ดี จะได้ทราบว่ารถคันนั้นจะวิ่งไปยังสถานที่ใดบ้าง บ้ายบอกจุดผ่านนี้ควรมีติดไว้ภายในรถทั้ง ๒ ข้าง เพื่อให้ผู้ที่นั่งหรือยืนอยู่แต่ละข้างสามารถมองเห็นได้ และไม่ควรถาให้มีขนาดใหญ่จนเกินไป จะดูไม่สวยงาม

ป้ายแสดงอัตราค่าโดยสาร เรื่องอัตราค่าโดยสาร เป็นปัญหาที่สำคัญมากในขณะนี้ เพราะการคิดอัตราค่าโดยสารของรถประจำทางแต่ละสายไม่เท่ากัน บางสายก็คิดเท่ากันหมดตลอดสาย บางสายก็คิดเป็นเขต เป็นระยะ ดังนั้น จึงเห็นสมควรให้มีแผ่นป้ายแสดงการคิดอัตราค่าโดยสารของรถสายนั้น ๆ ติดไว้ภายในรถด้วย เพื่อประโยชน์สำหรับผู้โดยสารจะได้ทราบถึงอัตราค่าโดยสารที่ถูกต้อง และเพื่อพนักงานเก็บค่าโดยสารจะได้ใช้เป็นหลักฐานเพื่ออธิบายให้ผู้โดยสารทราบ ในกรณีที่มีปัญหาเรื่องการเก็บค่าโดยสารเกิดขึ้น โดยเฉพาะเส้นทางที่มีการคิดอัตราค่าโดยสารด้วยการแบ่งเขต สมควรที่จะมีป้ายบอกอัตราค่าโดยสารติดไว้เป็นอย่างดี เพื่อประโยชน์ของบุคคลทุกฝ่าย และความเข้าใจดีต่อกัน

สภาพรถ โดยทั่วไปแล้วสภาพรถที่องค์การฯ รับซื้อมา หรือ เข้าจากผู้ประกอบการเดิมส่วนมากจะอยู่ในสภาพที่ทรุดโทรม สมควรที่จะมีการปรับปรุง ซ่อมแซมให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสภาพภายนอกหรือสภาพภายใน รวมทั้งอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในรถด้วย เพราะส่วนใหญ่อยู่ในสภาพไม่ดีพอและใช้การไม่ได้ก็มี แต่สำหรับรถที่เพิ่งซื้อมาใหม่นั้นก็กล่าวได้ว่าสภาพอยู่ในเกณฑ์ดี ดังนั้น เมื่อจำนวนรถใหม่มีมาก และคิดว่าพอเพียงที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารได้แล้ว สมควรที่จะนำรถเก่าที่สภาพยังพอจะใช้ได้เข้าซ่อม ส่วนรถที่สภาพทรุดโทรมมากก็ควรตัดจำหน่ายออกไป เพราะจะทำให้เกิดการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก

การจัดเก้าอี้นั่งภายในรถ เรื่องนี้แล้วแต่ความพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า เช่น บางคนถ้ามาคนเดียวก็ชอบนั่งเก้าอี้เดี่ยว แต่ถ้ามาคนเดียวสองคนก็ชอบนั่งเก้าอี้คู่ เป็นต้น ดังนั้นในเรื่องการจัดเก้าอี้ที่นั่งนั้น จะให้เกิดความพอใจด้วยกันทุกฝ่ายก็ย่อมเป็นไปได้ยาก แต่สิ่งที่ควรคำนึงถึงก็คือ ในเส้นทางที่มีระยะสั้น การจัดเก้าอี้ที่นั่งไม่เป็นสิ่งสำคัญมากนัก เพราะผู้โดยสารส่วนใหญ่ก็จะใช้โดยสารในระยะสั้น จะได้นั่งหรือยืนไปก็ไม่เป็นการลำบากแก่ผู้ใช้บริการ ส่วนในเส้นทางที่มีระยะยาวใช้เวลาเดินทางนานพอสมควร ก็ควรที่จะคำนึงถึงการจัดเก้าอี้ให้มาก เพราะการยืนไปเป็นเวลานานก็เป็น การไม่สมควร ฉะนั้น อาจจะสามารถได้ว่า ในเส้นทางที่สั้น การจัดเก้าอี้เดี่ยวหรือคู่ก็ไม่เป็นสิ่งสำคัญ แต่ในเส้นทางที่มีระยะยาวควรจัดเก้าอี้ที่นั่งที่เป็นคู่จะเหมาะสมที่สุด เพราะผู้โดยสารจะได้นั่งมากขึ้น แทนที่จะต้องยืนไป

ด้านองค์ประกอบอื่น ๆ

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ที่มีส่วนสัมพันธ์กับการให้บริการรถโดยสารประจำทาง มีส่วนที่สำคัญ ๆ พอจะกล่าวได้ดังนี้

- การสูญบุหรืบนรถประจำทาง
- รถเมล์เล็ก (รถสองแถว)
- รถโดยสาร ๒ ชั้น
- ถนนลอยฟ้า (ทางด่วน)
- การขยายเส้นทาง

การสูญบุหรืบนรถโดยสารประจำทาง โดยทั่วไปการสูญบุหรืจะเป็นการรบกวนต่อผู้อื่น เพราะครันบุหรืจะทำให้เกิดกลิ่นเหม็น และทำให้อากาศเสียเป็นการทำลายสุขภาพของส่วนรวม ฉะนั้น การสูญบุหรืบนรถโดยสารประจำทางยิ่งถือว่าเป็นการไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง เพราะภายในรถโดยสารประจำทางมีบริเวณจำกัด การถ่ายเทของอากาศก็ไม่สะดวกเท่าที่ควร และยังเป็นที่ยืนที่มีคนอยู่ร่วมกันจำนวนมากด้วย จึงไม่สมควรที่จะให้มีการสูญบุหรืบนรถประจำทาง เพราะจะทำให้เกิดความรำคาญต่อผู้อื่น ดังนั้น ควรที่จะมีแผ่นป้ายติดเตือนผู้ที่สูญบุหรืให้คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม หรือกล่าวถึงโทษของการสูญบุหรืที่สำคัญก็คือ ควรจะมีข้อห้ามหรือคำสั่งของทางราชการออกประกาศ ห้ามสูญบุหรืบนรถโดยสารประจำทาง พร้อมทั้งมีบทลงโทษด้วย เหมือนกับที่ใช้บังคับอยู่ในโรงพยาบาลนตร์ สำหรับพนักงานขององค์การฯ ถ้าทำความผิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ ก็ควรมีบทลงโทษทางวินัยด้วย

รถเมล์เล็ก (รถสองแถว) ปัจจุบันนี้การให้บริการของรถโดยสารประจำทางยังไม่ดีพอ และยังไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เห็นสมควรที่จะให้รถเมล์เล็กวิ่งรับส่งผู้โดยสารอยู่ต่อไป เพราะเป็นการช่วยขนส่งผู้โดยสารที่ไม่สามารถเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางขององค์การฯ ได้ จึงถือได้ว่าเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมเช่นกัน แต่ก็ควรที่จะมีมาตรการควบคุมให้เคร่งครัด เช่น การขับรถ การหยุดรถ และการกีดขวางการจราจร เป็นต้น ซึ่งเรื่องนี้เป็น เรื่องที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรจะจัดการให้เป็นที่เรียบร้อย และเมื่อรถโดยสารประจำทางขององค์การฯ สามารถที่จะให้บริการได้เป็นอย่างดีแล้ว และเพียงพอที่จะให้บริการ ก็สมควรที่จะให้รถเมล์เล็กกลับเข้าไปวิ่ง

รับส่งผู้โดยสารตามตรอก และซอย หรือภายในหมู่บ้าน หรือตามแหล่งชุมชน ที่เชื่อมต่อกับจุดต่อรถโดยสารประจำทางขององค์การฯ ในโอกาสต่อไป

รถโดยสาร ๒ ชั้น เห็นว่ารถโดยสารประจำทาง ๒ ชั้นก็สมควรที่จะนำมาทดลองวิ่งดู แต่ก่อนอื่นควรที่จะพิจารณาถึงสภาพถนนและ เส้นทางวิ่งให้ดีเสียก่อนว่าเหมาะสมหรือไม่ เพราะสภาพถนนในบ้านเมืองเรายังไม่ได้มาตรฐานเสียเป็นส่วนมาก และตามถนนก็มีสายไฟหรือสิ่งกีดขวางอื่น ๆ อยู่ทั่วไป ควรคำนึงเส้นทางที่จะใช้วิ่งด้วยว่า สภาพถนนจะต้องอยู่ในเกณฑ์ดี มีจำนวนผู้โดยสารใช้บริการมากพอสมควร และไม่มีอุปสรรคจากสิ่งกีดขวางต่าง ๆ เชื่อว่า ถ้านำรถโดยสารสองชั้นออกมาวิ่งรับส่งผู้โดยสาร จะช่วยลดจำนวนยานพาหนะภายในถนนลงได้บ้าง สามารถขนส่งผู้โดยสารได้คราวละจำนวนมาก และช่วยประหยัดค่าน้ำมันเชื้อเพลิงและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ด้วย จึงสมควรที่จะนำมาใช้วิ่งรับส่งผู้โดยสารได้ในอนาคต

ถนนลอยฟ้า (ทางด่วน) ถนนลอยฟ้าหรือเส้นทางด่วนที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทยกำลังก่อสร้างอยู่ และมีกำหนดแล้วเสร็จภายใน ๒ - ๓ ปีข้างหน้า เมื่อสร้างเสร็จแล้วเห็นสมควรให้รถโดยสารประจำทางขององค์การฯ ได้ขึ้นไปวิ่งในเส้นทางนี้ด้วย เพราะจะเป็นเส้นทางที่สามารถระบายและขนส่งจำนวนผู้โดยสารได้รวดเร็วขึ้น และจะช่วยลดจำนวนผู้โดยสารที่เคยใช้เส้นทางต่าง ๆ ไปได้บ้าง โดยหันมาใช้การเดินทางด้วยเส้นทางด่วนนี้ แต่การใช้เส้นทางด่วนนี้จำเป็นต้องเสียค่าธรรมเนียมเพื่อผ่านทางด้วย ก็เห็นสมควรให้คิดอัตราค่าโดยสารเป็นพิเศษกว่าราคาปกติ เพราะเส้นทางนี้เป็นทางด่วน การหยุดรถจะไม่มีในเส้นทาง ทำให้ไปถึงจุดหมายได้รวดเร็วและสะดวก ดังนั้น จึงเห็นสมควรให้รถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ขึ้นไปวิ่งบนเส้นทางด่วน และให้คิดอัตราค่าโดยสารในราคาที่พิเศษกว่าปกติได้

การขยายเส้นทาง ในเมื่อองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถโดยสารประจำทางภายในเขตกรุงเทพมหานครและอาณาบริเวณต่อเนื่อง ก็สมควรให้มีการขยายเส้นทางการเดินทางให้ทั่วเขตกรุงเทพมหานคร เพราะปัจจุบันนี้ในบางเส้นทางยังไม่มีรถโดยสารประจำทางขององค์การฯ เข้าไปวิ่งในเส้นทางนั้น ๆ เลย โดยเฉพาะเส้นทางที่ออกไปสู่ชานเมือง ควรที่จะมีรถวิ่งอยู่ในเส้นทางเหล่านี้ด้วย โดยใช้วิธีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ตามชานเมืองเข้า

มาส่งตามจุดใหญ่ ๆ เพื่อให้รถประจำทางที่วิ่งอยู่ภายในตัวเมืองได้รับช่วงต่อไป ดังนั้น เห็นสมควรว่า องค์การฯ ควรรับผิดชอบในเรื่องการขนส่งผู้โดยสารให้ได้ผลเต็มที่และให้ทั่วถึงภายในเขตกรุงเทพมหานคร ตามที่ได้รับอนุญาตมาจากทางราชการ โดยจัดเป็นเส้นทางแถบชานเมืองวิ่งเข้ามาสู่ตัวเมือง แล้วให้รถที่วิ่งอยู่ภายในตัวเมืองรับช่วงขนส่งผู้โดยสารอีกต่อหนึ่ง

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากที่กล่าวมาทั้ง ๔ ด้านข้างต้นนี้แล้ว ยังมีข้อเสนอที่เห็นว่าพอจะเป็นประโยชน์แก่การพิจารณาอีก เพราะอาจจะช่วยให้การดำเนินงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ บรรลุเป้าหมายได้ คือ

๑. ผู้โดยสารที่ใช้บริการ การให้บริการขององค์การฯ จะได้ผลดี มีประสิทธิภาพ และเป็นระเบียบเรียบร้อยก็มีผลมาจากผู้ใช้บริการด้วย ควรที่องค์การฯ จะได้ขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีประชาสัมพันธ์ตามสื่อมวลชนต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและสิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ หรืออาจจะใช้วิธีติดป้ายประกาศและป้ายคำขวัญต่าง ๆ ภายในรถโดยสารประจำทาง เพื่อขอความร่วมมือและเชิญชวน เช่น ป้ายงดการสูบบุหรี่ ป้ายเชิญชวนให้ช่วยกันรักษาความสะอาด ป้ายขอร้องไห้เอื้อเฟื้อต่อเด็ก สตรี และคนชรา เป็นต้น และที่สำคัญคือ เรื่องการขึ้นรถนอกป้ายหยุดรถประจำทาง ซึ่งมีกฎหมายปรับแก่พนักงานประจำรถในกรณีที่หยุดรถให้ผู้โดยสารขึ้นลงนอกเขตป้าย แต่ไม่มีกฎหมายห้ามผู้โดยสารด้วย เพราะส่วนใหญ่แล้วการขึ้นลงนอกเขตป้ายหยุดรถ มักจะเกิดจากผู้โดยสารเอง เนื่องจากเห็นว่าเป็นการสะดวกโดยไม่ได้คำนึงถึงสิ่งอื่น ซึ่งบางครั้งพนักงานประจำรถก็ไม่สามารถที่จะไปบังคับหรือควบคุมได้ ดังนั้น จึงสมควรให้มีกฎหมายห้ามขึ้นและลงรถนอกเขตป้ายหยุดรถใช้บังคับแก่ผู้โดยสารรถประจำทางด้วย เพื่อจะได้เป็นระเบียบในการขึ้นลงและเป็นการปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนช่วยลดอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดจากการขึ้นลงนอกป้ายหยุดรถอีกด้วย

๒. การประชาสัมพันธ์ ในองค์การฯ มีหน่วยงานหนึ่งที่รับผิดชอบในเรื่องนี้โดยเฉพาะ คือ แผนกประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีหน้าที่ประชาสัมพันธ์กิจการขององค์การฯ เพื่อแจ้งข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ แต่โดยความเป็นจริงแล้วหน่วยงานนี้ยังทำหน้าที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร เพราะไม่ค่อยมีข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การฯ ออกมาให้ประชาชนทราบเลย เช่น การเปิด

เส้นทางการเดินรถสายใหม่ ๆ ก็ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบกันโดยทั่ว ๆ ไปเลย ควรที่จะใช้สื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอื่น ๆ ตลอดจนอาจใช้ป้ายประกาศติดไว้ภายในรถโดยสารประจำทางก็ได้ นอกจากนั้น ควรที่จะมีการพิมพ์สมุดคู่มือเกี่ยวกับเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางขององค์การฯ แจกให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อที่จะได้ใช้เป็นคู่มือในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางพร้อมทั้งระบุอัตราค่าโดยสารไว้ด้วย ฉะนั้น คิดว่าแผนกประชาสัมพันธ์ ควรที่จะทำหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบให้เกิดประโยชน์แก่องค์การฯ ให้มากที่สุด เพราะเป็นหน่วยงานที่สามารถทำให้ประชาชนผู้โดยสารรู้ถึงข่าวสารและการเคลื่อนไหวในเรื่องกิจการขององค์การฯ ได้ง่าย และจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างองค์การฯ กับประชาชนผู้ใช้บริการอีกด้วย

๓. การดำเนินงานขององค์การ ในขณะนี้องค์การฯ ดำเนินงานในรูปรัฐวิสาหกิจ ฉะนั้น การกระทำใด ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างจึงต้องอาศัยการตัดสินใจของรัฐบาล และจะต้องกระทำให้อยู่ภายใต้กฎข้อบังคับต่าง ๆ อีกด้วย จึงทำให้การดำเนินงานหรือการตัดสินใจในบางสิ่งบางอย่างช้าเกินไปและไม่ทันท่วงที เพราะกิจการที่เป็นรัฐวิสาหกิจจะต้องดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้ระบุไว้ แต่กิจการขององค์การฯ เป็นกิจการที่เป็นสาธารณะประโยชน์ การตัดสินใจในบางครั้งจำเป็นต้องกระทำอย่างรีบด่วน จะปล่อยให้ไปตามขั้นตอนไม่ได้ จึงเห็นว่า สมควรที่จะเปลี่ยนหรือโอนกิจการขององค์การฯ ให้เป็นบริษัทจำกัดในรูปของบริษัทมหาชน โดยรัฐเป็นผู้ควบคุมด้วยกรอบของกฎหมาย เพราะการจัดการในรูปของบริษัทจำกัด จะมีขั้นตอนที่รวดเร็ว คล่องตัว และไม่สิ้นเปลืองงบประมาณของชาติอีกด้วย นอกจากนั้นยังเห็นสมควรว่า ถ้าสามารถนำกิจการขององค์การฯ กับกิจการของบริษัทขนส่งจำกัดมารวมกันเป็นเพียงกิจการเดียว โดยแบ่งออกเป็น ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแล้ว การดำเนินงาน และการประสานงานในด้านต่าง ๆ ก็จะได้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพราะกิจการทั้งสองก็เป็นกิจการที่มีหน้าที่ขนส่งผู้โดยสารเหมือน ๆ กัน โครงสร้างและวิธีการดำเนินงานก็คล้ายกัน จึงสมควรที่จะรวมเป็นกิจการเดียวกัน เพื่อให้มีความคล่องตัวมากที่สุด

ปัญหาเร่งด่วนที่ควรรีบแก้ไขและปรับปรุง

จากปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เท่าที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น มีปัญหาที่คิดว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขและจัดทำโดยเร็ว เพราะเป็นส่วนที่สัมพันธ์กับการให้บริการด้วย ฉะนั้น จึงสรุปปัญหาเร่งด่วนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่เห็นว่าพอจะใช้เป็นแนวทางได้ ไว้ดังนี้

ก. ปัญหาเรื่องอัตราค่าโดยสาร ควรจะใช้วิธี

- ควรเก็บให้เกิดความเป็นธรรมมากที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีการคิดอัตราค่าโดยสารตามระยะทางที่โดยสาร (Moving Zone) กล่าวคือ ถ้าใครเดินทางไกลก็เสียค่าโดยสารมาก ถ้าใครเดินทางใกล้ก็เสียน้อย เช่นนี้จึงจะเหมาะสมและเกิดความเป็นธรรมที่สุด

ข. ปัญหาเรื่องรถเมล์เล็กที่ผิดกฎหมาย ใช้วิธีดังนี้

- ห้ามวิ่งในเส้นทางเฉพาะของรถโดยสารประจำทาง
 - ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินการเรื่องการใช้รถผิดประเภท
 - กำหนดให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด
 - ห้ามวิ่งทับเส้นทางที่เป็นสัมปทานขององค์การฯ
 - สนับสนุนให้เข้าไปวิ่งในตรอก ซอยต่าง ๆ ในบริเวณหมู่บ้าน หรือวิ่งบนถนนใหญ่
 ในจุดใดจุดหนึ่งเฉพาะจุด เพื่อรับช่วงต่อจากรถขององค์การฯ

ค. ปัญหาเรื่องการจราจร ควรจะจัดทำดังนี้

- กำหนดให้มีทางวิ่งสำหรับรถโดยสารประจำทางโดยเฉพาะ
 - กำหนดเขตห้ามเข้าสำหรับรถทุกประเภทยกเว้นรถโดยสารประจำทาง
 - ห้ามจอดรถในถนนสายต่าง ๆ ตลอดเวลา หรือเป็นช่วงเวลา ทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

- ให้ผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด
 - สร้างสะพานลอยหรืออุโมงค์สำหรับคนเดินเท้า เพราะการเดินข้ามถนนจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การจราจรติดขัดได้

- ปรับปรุงระบบสัญญาณไฟให้ประสานกัน เพื่อระบายรถในเส้นทางที่ติดขัด
- การจัดสร้างสะพานลอยตามทางแยก และจัดระบบการเลี้ยวหรือกลับรถให้ดี
- ใช้วิธีเก็บค่าธรรมเนียมในเขตห้ามเข้า สำหรับรถที่มีผู้ที่นั่งน้อยกว่า ๔ คน
- จัดให้มี สถานที่จอดรถทั้งของราชการ และเอกชน เพื่อป้องกันมิให้ใช้พื้นที่บนถนน

เป็นที่จอดรถ (Parking lot)

ง. จัดระบบขนส่งมวลชน (Mass Transit System) ใช้วิธี

- สร้างถนนลอยฟ้าหรือระบบทางด่วน
- จัดระบบขนส่งมวลชนด้วยระบบรถไฟฟ้า เพราะมีประสิทธิภาพในการรับส่งผู้

โดยสารได้จำนวนมาก และไม่ทำให้อากาศเป็นพิษด้วย

- จัดจุดซึ่งเป็นศูนย์รวมของรถไฟฟ้า ที่วิ่งมาจากชานเมืองทุกด้าน
- ให้รถโดยสารประจำทางรับช่วงต่อจากจุดนั้น ๆ รุ่งรับส่งผู้โดยสารอยู่ภายในเมือง

โดยไม่ต้องวิ่งออกไปรอบนอก

- จัดตารางเดินรถทั้งระบบขนส่งมวลชน และรถโดยสารประจำทางให้สอดคล้องกัน

ดังนั้นการศึกษารายถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในครั้งนี้ ก็พอที่จะทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ทั้งของผู้ใช้บริการและขององค์การฯ พร้อมกันนั้น ก็ได้รับข้อเสนอที่เกี่ยวกับการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในอนาคตต่อไป และใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการขนส่งของกรุงเทพมหานครและอาณาบริเวณต่อเนื่อง และยังมีผลทำให้องค์การฯ ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจที่ประกอบกิจการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ได้มีโอกาสตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม การศึกษารายถึงครั้งนี้ก็อาจจะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า เพื่อใช้ปรับปรุง หรือหาข้อสรุปในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการได้ในโอกาสต่อไป