

บทที่ 1

บทนำ



ลักษณะของปัญหา

รถยนต์โดยสารประจำทาง เป็นบริการสาธารณูปโภคที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อชีวิตประจำวันของประชาชน โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร อันเป็นบริเวณที่ประชาชนต้องมีความเร่งรีบในการประกอบอาชีพการงานอยู่เสมอ ประชาชนทุกคนรู้จักและมักมีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการนี้ รวมทั้งมีการกล่าวขวัญถึงปัญหาและความไม่สะดวกในการใช้บริการเป็นประจำ ดังจะเห็นได้ว่าในเวลาเช้าและเวลาเย็นรถยนต์โดยสารประจำทางจะแน่นมาก ผู้โดยสารต้องเสียเวลาในการรอคอยเป็นเวลานาน นอกจากนี้การขับรถของพนักงานขับรถบางคนยังนำหazardเสียง เสียงอันตรายซึ่งทั้งหมดนี้เป็นปัญหาที่ผู้ใช้บริการต้องประสบเสมอมา และสร้างความลำบากใจให้แก่ฝ่ายบริหารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพด้วย

เมื่อมีปัญหาดังนี้ ประชาชนบางส่วนได้หันมาใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการเดินทาง แต่กลับทำให้เกิดปัญหาใหม่ตามมาคือความคับคั่งของจำนวนรถในท้องถนน ปัญหาการจราจรติดขัด อากาศเป็นพิษ และเสียงรบกวน ผลทางอ้อมคือทำให้สุขภาพจิตของประชาชนเสื่อมโทรมลง

ปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวก่อให้เกิดการคิดค้นวิธีการลดสภาพความเดือดร้อนเหล่านี้ และเป็นที่มาของการจัดตั้งโครงการของรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะชักจูงผู้ที่ปรารถนารถส่วนตัวให้หันมานิยมใช้รถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศแทน ซึ่งจะช่วยลดการใช้รถยนต์ส่วนตัวลงได้บ้าง เป็นการแก้ปัญหการจราจรได้ทางหนึ่ง รวมทั้งจะเป็นการช่วยในการประหยัดทรัพยากร หรือเงินตราต่างประเทศในการนำเข้าของเชื้อเพลิงด้วย ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์น้ำมัน

อย่างหนักหน่วง

รถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศในเขตกรุงเทพมหานคร ได้เริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2519 จนถึงปัจจุบัน นับได้ว่ามีอายุในการดำเนินงานเข้าช่วงปีที่ 4 แล้ว ประชาชนให้ความสนใจและใช้บริการเป็นจำนวนมาก ได้มีการขยายเส้นทางเพิ่มจำนวนรถ และปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ แต่การขนส่งผู้โดยสารจำนวนมากเช่นนี้ จะให้เกิดผลสำเร็จด้วยดีย่อมเป็นไปได้ยาก จึงเกิดปัญหาและข้อร้องเรียนต่าง ๆ อันเกี่ยวกับการให้บริการของรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศขึ้น

การศึกษาวិทยานิพนธ์เรื่องนี้ จะเป็นการศึกษาการจัดการในด้านต่าง ๆ ของรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัญหา และแนวทางในอันที่จะวางแผน และปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศในเขตกรุงเทพมหานครฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์สรุปเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. ศึกษาถึงความเป็นมาและรูปแบบของการบริการรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศ
2. ศึกษาถึงหลักเกณฑ์การกำหนดเส้นทาง อัตราค่าโดยสารและจำนวนผู้โดยสารที่ใช้ในแต่ละเส้นทางของรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศ
3. ประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมา มีปัญหาและอุปสรรคใดบ้าง ตลอดจนการวางแผนในอนาคต
4. เสนอแนะวิธีแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการจัดการรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

รถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในปัจจุบัน สำหรับการครองชีพของประชากรในเขตนครหลวง เป็นบริการสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของชาวกรุงเทพมหานคร และมีผู้ใช้บริการถึงวันละประมาณ 6 หมื่นคน เนื่องจากเป็นกิจการอันเกิดขึ้นเมื่อไม่นานมานี้ ดังนั้นการจัดการจะมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ ย่อมกระทำได้ยาก เพราะเพิ่งอยู่ในช่วงของการเจริญเติบโต

การศึกษาในเรื่องนี้จะทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นของการดำเนินงานรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการที่จะปรับปรุงบริการทางด้านนี้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะมีผลต่อการลดการใช้รถยนต์ส่วนตัวลงได้บ้าง เป็นการช่วยการแก้ปัญหาในด้านการจราจรและเป็นการประหยัดน้ำมันด้วย

ขอบเขตของการศึกษา

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการกิจการรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศ อันครอบคลุมถึงหลักการจัดการเดินรถ การกำหนดเส้นทาง ตารางการเดินรถ การปล่อยรถ อัตราค่าโดยสาร รายได้รายจ่าย รวมถึงความคิดเห็น ความต้องการ ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ใช้บริการ

เนื่องจากรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศอยู่ในความรับผิดชอบของเขตการเดินรถโดยสารปรับอากาศ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ดังนั้นในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ จึงต้องรวมถึงโครงสร้างของหน่วยงาน ลักษณะงาน ตำแหน่ง จำนวนพนักงาน รวมทั้งรายได้ของพนักงานด้วย

ขอบเขตของการศึกษาในเรื่องนี้ จะศึกษาการดำเนินงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในด้านรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศ ซึ่งมีเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร

รวมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบคือเซกการเดินรถโดยสารปรับอากาศ และความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ

วิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ ส่วนหนึ่งใช้วิธีการสำรวจ (Survey Method) แต่ก่อนที่จะทำการสำรวจ ได้ศึกษาจากทฤษฎีและรายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบการเดินรถยนต์โดยสารโดยทั่วไป แล้วจึงนำความรู้ที่ได้ไปวางแผนการสำรวจในขั้นต่อไป แหล่งที่มาของข้อมูลในการศึกษารั้งนี้จึงประกอบด้วย ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ไดจากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล เพื่อให้เข้าใจในความหมายของการจัดการเดินรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศ ประสิทธิภาพเป็นมา เส้นทาง การเดินรถ อัตราค่าโดยสาร โครงสร้างของหน่วยงาน ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ

ส่วนข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) นั้นได้จากการสำรวจ มีขั้นตอนการดำเนินงานตามลำดับคือ

1. การเลือกวิธีระเบียบวิธีวิจัย เนื่องจากการศึกษารั้งนี้ ต้องการศึกษาด้านทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการควบคู่ไปกับพฤติกรรม ซึ่งเป็นการศึกษาอย่างกว้าง ๆ ครอบคลุมไปถึงบุคคล อาชีพต่าง ๆ จึงต้องใช้การศึกษาในแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นวิธีรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยจำนวนประชากรตัวอย่างที่เลือกสรรขึ้นมาจากประชากรที่เกี่ยวข้อง และนำหลักการทางสถิติกับคณิตศาสตร์มาจำแนกความแตกต่างของข้อมูลที่รวบรวมได้

2. การกำหนดจำนวนตัวอย่าง ได้พิจารณาจากเส้นทางการเดินรถทั้ง 12 เส้นทาง แล้วใช้วิธีกำหนดตัวอย่างตามปริมาณเฉลี่ยของจำนวนประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเส้น

ทาง กล่าวคือ ถ้าเส้นทางใดมีประชาชนใช้บริการมาก จำนวนตัวอย่างที่จะสุ่มจากเส้นทางนั้นก็มาก เส้นทางอื่นที่มีประชาชนใช้บริการน้อย จำนวนตัวอย่างที่สุ่มก็น้อยลงไปด้วย จากการคำนวณประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละวันของแต่ละเส้นทางแล้วมเป็นจำนวนมาก ไม่สามารถที่จะทำการวิจัยได้ทั้งหมด จึงทำการสุ่มตัวอย่างเพียง 2 % จากประชาชนผู้ใช้บริการทั้งหมดในแต่ละวันของแต่ละเส้นทาง และใช้วิธีปัดเศษจำนวนตัวอย่างด้วย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการกำหนดตัวอย่างตามปริมาณเฉลี่ยของผู้ใช้บริการ

ชื่อเส้นทาง	ผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวัน ¹	จำนวน 2 %	จำนวน 2 % ที่ปัดเศษ
สายที่ ปอ.1 คลองจั่น-ปากคลองตลาด	4,317	86	90
สายที่ ปอ.2 คลองจั่น-สีลม	7,962	153	155
สายที่ ปอ.3 รังสิต-สะพานพระปิ่นเกล้า	5,080	99	100
สายที่ ปอ.4 รังสิต-บางปะกอก	4,839	96	100
สายที่ ปอ.5 ปากเกร็ด-สีลม	4,140	82	85
สายที่ ปอ.6 ปากเกร็ด-พระประแดง	5,258	105	105
สายที่ ปอ.7 บางแค-บางนา	4,923	98	100
สายที่ ปอ.8 ปากน้ำ-ทวารวดีศรี	10,688	213	215
สายที่ ปอ.10 รังสิต-คลองสาน	5,527	110	100
สายที่ ปอ.11 ปากน้ำ-บางลำภู	6,070	123	125
สายที่ ปอ.12 รามอินทรา-ปากคลองตลาด	3,926	78	80
สายที่ ปอ.13 ปู่เจ้าสมิงพราย-รังสิต	6,238	125	125
รวม	68,698	1,373	1,400

¹ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถโดยสารปรับอากาศ

3. วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มเลือกตัวอย่าง (Random Sampling) โดยได้พิจารณาช่วงเวลาในการสำรวจ มีการเลือกเที่ยวรถ 2 ช่วงเวลาคือ

ช่วงแรก ระหว่างเวลา 07.30-10.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ประชาชนจะออกจากบ้านไปประกอบอาชีพกันมากที่สุด (Rush hour) ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลจากบุคคลหลายอาชีพ หลายระดับ และคาดว่าผู้ใช้บริการในช่วงนี้ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มเดียวกันกับผู้ใช้บริการในช่วงเวลาเย็น คือหลังจากเลิกงานแล้ว

ช่วงหลัง ระหว่างเวลา 10.00 - 13.30 น. โดยคาดว่าในช่วงนี้จะได้ข้อมูลจากกลุ่มแม่บ้าน และผู้ใช้บริการนี้ในการเดินทางติดต่อบริการ หรือทำธุระส่วนตัวในช่วงกลางวัน

นอกจากนั้นในการสำรวจแต่ละเส้นทาง จะมีการแบ่งระยะเวลาเดินรถออกเป็น 4 ช่วง เช่น รถสาย ปอ. 5 ปากเกร็ด - สีลม ออกจากต้นทางปากเกร็ด วิ่งผ่านวัดชลประทานรังสรรค์ เมืองนนท์นิเวศน์ จนถึงสี่แยกเกียกกายถือเป็นช่วงที่ 1 จากเกียกกายถึงยมราชเป็นช่วงที่ 2 จากยมราชถึงศาลาแดงเป็นช่วงที่ 3 และจากศาลาแดงถึงสีลมเป็นช่วงที่ 4 ในแต่ละช่วงจะมีการสัมภาษณ์ผู้โดยสาร 5 รายโดยถือเอา 5 รายแรกซึ่งขึ้นมาตามช่วงต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ประชากรตัวอย่างที่มีการกระจายมากที่สุด ตลอดเส้นทางในการสำรวจกระทำในลักษณะเดียวกันทั้งเที่ยวไปและกลับ จนได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

4. วิธีการสร้างแบบสอบถาม ในการร่างแบบสอบถามนี้ได้ใช้ความรู้ที่ได้จากการศึกษาข้อมูลทุกขุมติ ตลอดจนคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ของเขตการเดินรถโดยสารปรับอากาศ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มาประกอบกัน เพื่อให้แบบสอบถามมีความรัดกุมต่อเนื่องเป็นเหตุเป็นผลกัน และเข้าใจได้ง่ายที่สุด ต่อจากนั้นได้นำร่างแบบสอบถามมาทดลองสัมภาษณ์ประชาชนผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารปรับอากาศจำนวน 50 ชุด เพื่อทดสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และขอความเห็นเพิ่มเติม

ผลจากการทดลองสัมภาษณ์ปรากฏว่าต้องแก้ไขเพิ่มเติมแบบสอบถามอีกเล็กน้อย โดยเฉพาะเรื่องความยาวของแบบสอบถาม โดยลดจำนวนคำถามของแบบสอบถามลง เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ตอบ และไม่เป็นการเสียเวลาเกินไป รวมทั้งได้มีการเพิ่มเติมตัวเลือกในข้อที่เป็นคำถามปิด (Closed-end Question) บางข้อ

ลักษณะของแบบสอบถาม จึงมีข้อถาม 2 ลักษณะด้วยกัน คือเป็นข้อถามแบบให้ตัวเลือกตอบได้ (Multiple Choice Question) เพื่อให้สะดวกแก่ผู้ตอบและผู้สัมภาษณ์ ในระหว่างเดินทาง ซึ่งมีเวลาจำกัด รวมทั้งมีข้อถามแบบเปิด (Opened Question) เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นอิสระ และเสนอแนะความต้องการต่าง ๆ ในอันที่จะนำมาปรับปรุงบริการทางคานนี้ให้ดียิ่งขึ้น

5. การออกงานสนาม ในการรวบรวมข้อมูลนี้ได้รับความร่วมมือจากนิสิตปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน โดยได้มีการฝึกอบรม นิสิตเหล่านั้นก่อนที่จะออกไปสัมภาษณ์ ให้เข้าใจตั้งแต่วัตถุประสงค์ของการวิจัย จนถึงคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถาม จนเป็นที่เข้าใจกันเป็นอย่างดี และคิดว่าพนักงานสัมภาษณ์ทุกคน สามารถที่จะอธิบายถึงความหมายของคำถาม ให้แก่ผู้กรอกแบบสอบถามได้ในเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ต่อจากนั้นได้ตกลงแบ่งเส้นทางการสำรวจโดยพนักงานแต่ละคนจะมีเส้นทางประจำ-
ของตน

งานสนามได้เริ่มในวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 และเสร็จสิ้นลงในวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 รวม 12 วัน เหตุที่ทำในช่วงเวลานี้เพราะเป็นระยะเวลาที่ปรกติคือเปิดภาคเรียนแล้ว และไม่ได้อยู่ในช่วงของเทศกาล ในช่วงเวลาที่ออกงานสนามนั้น ผู้เขียนได้คอยควบคุมและประสานงานกับพนักงานสัมภาษณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด

6. วิธีประมวลผลข้อมูล เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ไ้จากการปฏิบัติงานภาคสนามแล้ว นำแบบสอบถามที่ไ้คืนทั้งหมดมารวมกัน ไ้ทั้งสิ้น 1,372 ชุด จำนวนที่ขาดหายไป

28 ชุด เกิดจากยูทูปกดสัมภาษณ์ขอนำกลับไปตอบที่บ้านแล้วจะส่งคืนมาให้ แต่ก็ไม่ได้รับคืน
ดังนั้นข้อมูลที่ได้คืนมาทั้งหมดจึงคิดเป็น 98.00 % ของแบบสอบถามที่ใช้ทั้งหมด

ก. วิธีจัดเรียงเรียงข้อมูล ได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาประมวลผลด้วย
วิธีประมวลผลด้วยมือ (Manual Data Processing) โดยนำข้อมูลไปเข้าตารางแจง
นับโดยอาศัยกระดาษทำงาน (work sheet) หลังจากนั้นได้นำมาเข้าตารางรวมเพื่อ
ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยอาศัยวิธีการทางสถิติต่อไป

ข. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้จะให้การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนิน
ไปด้วยดี จึงใช้วิธีการทางสถิติด้วยวิธีคิดอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ในการ
วิเคราะห์ความถี่และเปรียบเทียบ เพื่อใช้สำหรับหาข้อสรุปต่อไป