

บทที่ ๔



ปัญหาในการดำเนินงาน

การบริการรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพได้ดำเนินงานมาเป็นเวลาประมาณ ๔ ปี ตลอดช่วงระยะเวลาที่ดำเนินงานมานั้น ประชาชนให้ความสนใจและใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงได้มีการขยายเส้นทาง เพิ่มจำนวนรถ และปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ แต่การขนส่งผู้โดยสารจำนวนมากเช่นนี้ จะก่อให้เกิดผลสำเร็จด้วยดีย่อมเป็นไปได้ยาก เนื่องจากในการดำเนินงานรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศมักจะมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอ ในบทนี้จะได้กล่าวถึงปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงานรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศ โดยจะแบ่งปัญหาออกเป็น ๓ ด้าน คือ

๑. ปัญหาด้านการบริการ
๒. ปัญหาด้านการบริหารงาน
๓. ปัญหาการขาดทุนจากการดำเนินงาน

ปัญหาด้านการบริการ

ปัญหาด้านการบริการ นับได้ว่าเป็นปัญหาใหญ่ขององค์การฯ เพราะการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศในปัจจุบันยังไม่สามารถจะสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ปัญหาด้านการบริการที่สำคัญ ๆ พอสรุปได้ดังนี้ คือ

ปัญหาที่ ๑ ผู้โดยสารรอนานและไม่สามารถขึ้นได้เนื่องจากรถเต็ม ปัญหานี้มีผลทำให้ผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลซึ่งต้องการเปลี่ยนมาใช้รถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศต้องกลับไปใช้รถยนต์ส่วนบุคคลตามเดิม เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร การที่จำนวนรถไม่เพียงพอที่จะให้บริการประชาชนทำให้ต้องรอนาน มีสาเหตุ คือ

- ๑) รถขององค์การฯ ใช้การไม่ได้เป็นจำนวนมาก เพราะเครื่องปรับอากาศเสีย จากรถประเภทนี้ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๒๐๐ คัน สามารถนำออกวิ่งบริการได้เพียงร้อยละ ๖๐ ของจำนวน

รถ^๑ รถที่เสียอยู่นั้นบริษัทผู้รับเหมาซ่อมแซมไม่สามารถจะซ่อมแซมได้ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ เนื่องจากบริษัทขาดแคลนช่างซ่อม

ข้อเสนอแนะ

องค์การฯ ควรดูแลกวดขันการซ่อมแซมรถขององค์การฯ ให้เป็นไปตามข้อตกลงและตามกำหนดเวลา โดยกำชับให้พนักงานขององค์การฯ ซึ่งมีหน้าที่ดูแลการซ่อมแซมติดตามตรวจสอบการทำงานของบริษัทผู้รับเหมาอย่างใกล้ชิด

๒) รถเข้าปรับอากาศเป็นรถเก่ามีอายุการใช้งานมานาน สภาพค่อนข้างทรุดโทรมจึงเสียบ่อยครั้งและต้องหยุดวิ่งเพื่อทำการซ่อมแซม ทำให้จำนวนรถที่ออกวิ่งบริการมีจำนวนน้อย

ข้อเสนอแนะ

(๑) องค์การฯ ควรพิจารณาเลิกเช่ารถปรับอากาศซึ่งมีสภาพทรุดโทรมมาก เนื่องจากไม่สมควรจะนำออกวิ่งบริการประชาชน เพราะอาจก่อให้เกิดอันตรายได้

(๒) องค์การฯ ควรพิจารณาเช่ารถใหม่ ซึ่งในเรื่องนี้องค์การฯ ก็ได้เริ่มดำเนินการแล้วโดยการเช่ารถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศมาเพิ่มเติมใหม่อีกจำนวน ๒๐๐ คันและจะเริ่มนำออกวิ่งบริการประชาชนตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๒๓

๓) เนื่องจากปัญหาการจราจรติดขัด จึงทำให้รถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศบางส่วนติดอยู่ระหว่างทาง ซึ่งเป็นเหตุให้รถหมุนเวียนไม่ทัน ทำให้ไม่สามารถปล่อยรถตามตารางการเดินรถที่กำหนดไว้ได้ ผู้ใช้บริการจึงต้องเสียเวลาคอยรถนาน

สาเหตุเรื่องการจราจรติดขัด องค์การฯ ไม่อาจแก้ไขได้โดยตนเอง จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือในการแก้ไขจากหลายฝ่ายด้วยกัน เช่น สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร กองบังคับ

^๑สัมภาษณ์ รัชชัย คงเจริญ, ผู้จัดการเขตการเดินทางรถปรับอากาศ, ๒๐ มีนาคม ๒๕๒๓.

การตำรวจจราจร เป็นต้น ซึ่งการแก้ไขความแออัดของการจราจร เพื่อให้การบริการรถยนต์โดยสารประจำทางเป็นไปโดยสะดวกและรวดเร็วขึ้นนั้น ได้เริ่มกระทำบ้างแล้ว เช่น

- (๑) การกำหนดช่องทางพิเศษสำหรับรถยนต์โดยสารประจำทางในถนนสายสำคัญ ๆ
- (๒) ห้ามจอดรถในถนนสายต่าง ๆ โดยเฉพาะเวลาเร่งด่วน
- (๓) สร้างสะพานลอยหรืออุโมงค์สำหรับข้ามถนน เพราะการเดินข้ามถนนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การจราจรติดขัด
- (๔) ปรับปรุงระบบสัญญาณไฟให้ประสานกัน เพื่อระบายรถในเส้นทางที่ติดขัด

ปัญหาที่ ๒ พนักงานประจำรถบางคนมีมารยาทไม่เรียบร้อย เมื่อองค์การฯ เริ่มดำเนินงานรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศใหม่ ๆ นั้น พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความสุภาพ เรียบร้อยจนได้รับความชมเชยจากผู้ใช้บริการ แต่ในระยะหลังกลับปรากฏว่ามีเสียงร้องเรียนจากผู้โดยสารเกี่ยวกับมารยาทของพนักงานประจำรถเหล่านี้ เช่น พนักงานขับรถไม่หยุดรับผู้โดยสาร พนักงานเก็บค่าโดยสารใช้กิริยาวาจาที่ไม่สุภาพกับผู้โดยสาร เป็นต้น ปัญหาพนักงานประจำรถบางคนมีมารยาทไม่เรียบร้อยมีสาเหตุดังนี้คือ

- ๑) พนักงานขับรถซึ่งสังกัดบริษัทผู้ให้เช่ารถต้องการจำนวนเที่ยวของรถสูง จึงไม่หยุดรับผู้โดยสาร และบางครั้งขับรถเร็วจนอาจก่อให้เกิดอันตรายได้
- ๒) พนักงานขับรถซึ่งเป็นพนักงานขององค์การฯ มีบางคนที่ไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตน เช่น ขับรถเร็ว ขับรถออกนอกช่องทางสำหรับรถยนต์โดยสารประจำทางบ่อย ๆ จนบางครั้งทำให้ไม่สามารถจะกลับเข้าช่องทางเพื่อหยุดรับผู้โดยสารตามป้ายได้ และมีบางคนที่ต้องการทำให้เที่ยวให้ครบตามกำหนดโดยเร็ว เพื่อจะเลิกงานเร็วขึ้นจึงไม่หยุดรถรับผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะ

จากสาเหตุทั้งสองข้างต้น องค์การฯ ควรพิจารณาแก้ไขดังนี้คือ

- (๑) องค์การฯ ควรกำหนดโทษให้หนักสำหรับพนักงานขับรถที่กระทำความผิด เช่น ทำผิดครั้งที่หนึ่งจะลงโทษโดยการปรับหรือตัดเงินเดือนในอัตราต่ำ ถ้าทำผิดอีกก็จะปรับหรือตัดเงินเดือนในอัตราที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ เป็นต้น

(๒) องค์การฯ ควรพยายามเปลี่ยนมาใช้พนักงานขับรถซึ่งเป็นพนักงานขององค์การฯ เพื่อพนักงานเหล่านี้จะได้รักษาผลประโยชน์ให้องค์การฯ และในขณะที่เดียวกันองค์การฯ จะเสียค่าเช่ารถในอัตราที่ต่ำลงด้วย เพราะไม่ต้องจ่ายค่าพนักงานขับรถให้บริษัทผู้ให้เช่ารถ ในปัจจุบัน องค์การฯ ก็ได้โอนพนักงานขับรถซึ่งสังกัดบริษัทผู้ให้เช่ารถ เป็นพนักงานขององค์การฯ บางส่วนแล้ว

(๓) องค์การฯ ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานขับรถ เกี่ยวกับการเดินทางหยุดรถและออกรถอย่างสุภาพ

(๔) ส่งเสริมให้กำลังใจพนักงาน เช่น จัดให้มีการมอบรางวัลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดีเด่นประจำปี เป็นต้น

๓) พนักงานเก็บค่าโดยสารเป็นพนักงานใหม่ เนื่องจากพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ปฏิบัติงานจนชำนาญแล้วมักจะลาออก ทำให้้องค์การฯ ต้องรับพนักงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งบางครั้งต้องจัดหาพนักงานใหม่มาแทนที่พนักงานเก่าอย่างรีบด่วน จึงทำให้้องค์การฯ ไม่มีเวลาที่จะฝึกอบรมกิริยามารยาทของพนักงานใหม่เหล่านี้

อีกสาเหตุหนึ่งซึ่งทำให้้องค์การฯ ต้องรับพนักงานเก็บค่าโดยสารใหม่ คือ องค์การฯ ได้เช่ารถใหม่อีก ๒๐๐ คัน ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๒๓ เพื่อนำไปเสริมในทุกเส้นทางเดิม และนำไปใช้ในเส้นทางที่จะเปิดใหม่ ทำให้พนักงานเก็บค่าโดยสารที่มีอยู่เดิมไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เพิ่มขึ้น องค์การฯ จึงต้องรีบเร่งหาพนักงานใหม่โดยเร็ว ซึ่งแต่เดิมนั้น้องค์การฯ กำหนดระดับการศึกษาของพนักงานเก็บค่าโดยสารไว้ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ ๓ แต่เนื่องจากมีผู้มาสมัครน้อยไม่พอกับความต้องการ ้องค์การฯ จึงต้องรับพนักงานเก็บค่าโดยสารซึ่งมีระดับการศึกษาต่ำลง ซึ่งทำให้มีผลต่อกิริยามารยาทของพนักงานที่รับเข้ามาใหม่

ข้อเสนอแนะ

(๑) องค์การฯ ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานเก็บค่าโดยสารเกี่ยวกับมารยาทในการพูด กิริยามารยาท รวมทั้งความแม่นยำในการคิดอัตราค่าโดยสารและเส้นทางรถโดยสาร โดย้องค์การฯ อาจจัดอบรมทุกเดือน และเพื่อไม่ให้กระทบกระเทือนการปฏิบัติงานของพนักงาน จึง

ควรให้พนักงานเข้ารับการอบรมในวันหยุดประจำสัปดาห์ของตน

(๒) ส่งเสริมให้กำลังใจแก่พนักงาน เช่นเดียวกับข้อเสนอแนะที่ (๔) ในกรณีของพนักงานขับรถ

(๓) องค์การฯ ควรรับนักเรียนซึ่งกำลังอยู่ในระหว่างปิดภาคเรียน เข้าทำหน้าที่เก็บค่าโดยสารเป็นการชั่วคราวไปก่อน เพื่อเป็นการให้โอกาสแก่องค์การฯ ที่จะคัดเลือกพนักงานใหม่

(๔) ในระยะยาวขององค์การฯ ควรจะได้พิจารณาใช้เครื่องเก็บเงินอัตโนมัติแทนการใช้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เพราะจะเป็นการตัดปัญหาการขาดแคลนพนักงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานด้วย ถึงแม้ว่าจะต้องลงทุนในการติดตั้งเครื่องค่อนข้างสูง แต่ในระยะยาวผลจากการประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานก็น่าจะคุ้มกับเงินลงทุน

ปัญหาที่ ๓ ความเย็นภายในรถต่ำกว่าอุณหภูมิที่กำหนด มีสาเหตุดังนี้คือ

๑) รถขององค์การฯ ออกแบบมาโดยมีหน้าต่างขนาดใหญ่ เมื่อองค์การฯ ไม่ได้ติดผ้าม่านกันแดดจึงทำให้แสงแดดส่องเข้าในตัวรถเต็มที่ เครื่องปรับอากาศจึงต้องทำงานเกินกำลัง (Over-load) และไม่สามารถทำความเย็นภายในตัวรถได้ตามที่กำหนดคือ ๒๖ องศาเซลเซียส นอกจากนั้นการที่เครื่องปรับอากาศต้องทำงานเกินกำลังยังเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เครื่องปรับอากาศเสียบ่อยจนไม่สามารถนำรถออกวิ่งบริการประชาชนได้

ข้อเสนอแนะ

รถขององค์การฯ ควรจะติดผ้าม่านกันแดดทุกคัน เพราะจะช่วยให้เครื่องปรับอากาศไม่ต้องทำงานเกินกำลังในเวลากลางวัน โอกาสที่เครื่องปรับอากาศเสียก็จะลดลง

๒) เครื่องปรับอากาศเก่าและขาดการดูแลอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเครื่องปรับอากาศต้องทำงานเป็นเวลาหลายชั่วโมงในแต่ละวัน เมื่อขาดการดูแลรักษา จึงทำให้เครื่องปรับอากาศเก่าเร็ว และทำความเย็นไม่ได้ตามที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศให้อยู่ในสภาพที่ดีและสามารถทำความ

เย็นได้ตามที่กำหนด โดยอาจจะทำการตรวจอย่างสม่ำเสมอ แม้ว่าเครื่องปรับอากาศจะยังใช้การได้ก็ตาม

๓) ผู้โดยสารมีจำนวนมาก เนื่องจากในปัจจุบันรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศได้รับความนิยมจากประชาชน ดังนั้นในบางช่วงเวลาจึงมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้บางครั้งต้องรับผู้โดยสารเกินจำนวนที่นั่งในรถ ซึ่งการรับผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก เช่นนี้จะทำให้การถ่ายเทอากาศภายในรถไม่สะดวกความเย็นภายในรถจะลดลง

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากในปัจจุบันองค์การฯ มีจำนวนรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศออกวิ่งบริการประชาชนประมาณ ๔๕๐ คัน ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่มากพอสมควร ดังนั้นจึงควรที่จะรับผู้โดยสารจำนวนจำกัดเท่าจำนวนที่นั่งในรถเท่านั้น เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศ

ปัญหาที่ ๔ สภาพและอุปกรณ์ของรถทรุดโทรม มีสาเหตุดังนี้ คือ

๑) การตรวจสอบความสะอาดของรถทำได้ยาก เนื่องจากองค์การฯ จ้างบริษัทผู้รับเหมาซ่อมแซมทำความสะอาดรถให้ด้วย ซึ่งบริษัทจะทำการล้างทุกคืนโดยที่องค์การฯ ไม่สามารถจะตรวจสอบความเรียบร้อยได้ทุกวัน ดังนั้นในบางครั้งรถอาจจะอยู่ในสภาพที่ไม่สะอาดเท่าที่ควรเมื่อนำออกวิ่งบริการจึงทำให้ผู้โดยสารไม่พอใจ

ข้อเสนอแนะ

(๑) องค์การฯ ควรตรวจสอบการทำความสะอาดอย่างเข้มงวดกวาดขัน โดยให้พนักงานขององค์การฯ ซึ่งมีหน้าที่ควบคุมดูแล รายงานผลการทำงานของบริษัทให้องค์การฯ ทราบเป็นระยะ ๆ หรือถ้าองค์การฯ ไม่มีพนักงานทำหน้าที่นี้โดยเฉพาะก็อาจให้พนักงานประจำรถรายงานแทนก็ได้ เพื่อที่องค์การฯ จะได้กำชับบริษัทผู้รับเหมาซ่อมแซมทำความสะอาดให้ดีขึ้น

(๒) องค์การฯ ควรพิจารณาเลิกจ้างเหมาบริษัทเอกชนทำความสะอาด เพราะการทำความสะอาดไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูง องค์การฯ สามารถทำเองได้ และอาจจะสามารถ

ทำความเข้าใจความสะอาดตัวรถได้ดีกว่าจ้างเหมาบริษัททำ

๒) การซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดเป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากบริษัทผู้รับเหมาทำการซ่อมแซมในบางครั้งไม่ได้ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่เสียหายในทันที จึงทำให้อุปกรณ์เสียหายมากขึ้น อุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นได้แก่ ราวจับ เบาะนั่ง พนักพิง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

เมื่อมีอุปกรณ์เสียหายขององค์การฯ ควรแจ้งให้บริษัทผู้รับเหมาซ่อมแซมทราบโดยเร็ว และกำชับให้รีบทำการซ่อมแซม เพื่อที่อุปกรณ์จะได้ไม่ชำรุดมากขึ้น โดยอาจให้พนักงานประจำรถดูแล และรายงานผลการซ่อมแซมให้องค์การฯ ทราบด้วย ในกรณีที่บริษัทผู้รับเหมาไม่รับซ่อมแซม ให้พนักงานประจำรถรับรายงานโดยด่วน

ปัญหาด้านการบริหารงาน

ปัญหาด้านการบริหารงานที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ เป็นปัญหาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพโดยส่วนรวม แต่เมื่อเหตุการณ์เดินรถปรับอากาศเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ดังนั้นปัญหาใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์การฯ ก็ย่อมจะส่งผลกระทบต่อมาถึง เหตุการณ์เดินรถปรับอากาศด้วยไม่มากนักน้อย ปัญหาด้านการบริหารงานที่สำคัญ ๆ พอสรุปได้ดังนี้

ปัญหาที่ ๑ การปฏิบัติงานถูกจำกัด การปฏิบัติงานขององค์การฯ ไม่มีอิสระคล่องตัวเท่าที่ควร โดยมีสาเหตุดังนี้ คือ

๑) นโยบายของรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและนโยบายของรัฐบาลแต่ละชุดต่างมีผลกระทบต่อความมั่นคงขององค์การฯ ในรูปลักษณะต่าง ๆ เช่น การจำกัดจำนวนรัฐวิสาหกิจให้มึ้น้อยลง รัฐดำเนินการเองหรือการขายรัฐวิสาหกิจที่ขาดทุนให้แก่เอกชน เป็นต้น ความไม่แน่นอนด้านความมั่นคงขององค์การฯ ดังกล่าว มีผลกระทบต่อสถานภาพ บทบาท และขวัญของพนักงานโดยตรง จึงทำให้บรรดาพนักงานระดับต่าง ๆ ไม่มั่นใจที่จะร่วมงานกับองค์การฯอย่างจริงจัง

๒) เนื่องจากองค์การฯ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ การดำเนินงานจึงต้องปฏิบัติตามกฎที่ต้อง

ตามสถานภาพของการเป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่งจะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของหน่วยราชการหลายหน่วย เช่น กระทรวงคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรมบัญชีกลาง สำนักงานประมาท และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น การถูกควบคุมจากหลายหน่วยงาน เช่นนี้อาจทำให้การปฏิบัติงานขององค์การฯ ซึ่งเป็นบริการสาธารณะไม่คล่องตัวเท่าที่ควร

๓) ขาดการประสานงานระหว่างองค์การฯ กับหน่วยราชการอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น การจัดตั้งสำนักงาน ท่าปล่อยรถ ซึ่งในปัจจุบันยังไม่ได้มีการจัดตั้งสถานที่ให้เรียบร้อย จึงทำให้เกิดความขัดแย้งกับกรุงเทพมหานคร หรือในด้านการผังเมืองและการจราจร เนื่องจากการขยายตัวของเมืองเป็นไปอย่างไม่มีรูปแบบที่แน่ชัด การจัดบริการขององค์การฯ จึงไม่สามารถเตรียมการล่วงหน้าให้สอดคล้องกับการเคลื่อนย้ายของประชาชนได้ ส่วนวิธีการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการจราจรก็ยังมิได้ดำเนินการกัปรถโดยสารผิดกฎหมายที่วิ่งทับ เส้นทางขององค์การฯ อย่างเข้มงวดกวดขัน

ปัญหาที่ ๒ การปฏิบัติงานล่าช้า เนื่องจากการจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กระทำด้วยความรีบด่วนโดยการรับโอนพนักงานส่วนใหญ่ที่เคยปฏิบัติงานในบริษัท เอกชนมาแล้ว ดังนั้นเมื่อเข้าร่วมปฏิบัติงานในองค์การรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีลักษณะเป็นกึ่งราชการ พนักงานเหล่านั้นจึงต้องปรับปรุงตัวและแนวความคิดให้สอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ การวินิจฉัยสั่งการเพื่อความรวดเร็วซึ่ง เคยถือปฏิบัติมาแต่ดั้งเดิมต้องเปลี่ยนเป็นการปฏิบัติงานภายในกรอบแห่งกฎข้อบังคับของทางราชการและต้องผ่านหลายขั้นตอนจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ปัญหาการขาดทุนจากการดำเนินงาน

เนื่องจากการดำเนินงานรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศต้องประสบกับการขาดทุนในจำนวนที่ค่อนข้างสูง โดยมีสาเหตุสำคัญมาจากภาวะด้านดอกเบี้ยเงินกู้ และระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งได้กล่าวไว้โดยละเอียดในบทที่ ๔ แล้ว ในบทนี้จะได้กล่าวถึงสาเหตุอื่น ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อเห็อนรายได้และต้นทุนการดำเนินงานรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศ สาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

๑) การทุจริตของพนักงานเก็บค่าโดยสาร โดยการขายตั๋วปลอม ทำให้องค์การฯ ต้องขาดรายได้ไปเป็นจำนวนไม่น้อย โดยเฉพาะรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศซึ่งค่าโดยสารสูงกว่ารถยนต์โดยสารประจำทางธรรมดา

ข้อเสนอแนะ

(๑) องค์การฯ ควรจะตรวจสอบรายได้ค่าโดยสารของรถแต่ละคันอย่างเข้มงวดกวดขัน ถ้ารถคันใดเก็บค่าโดยสารได้ต่ำกว่ารถคันอื่นในเส้นทางเดียวกันมากจนผิดปกติ องค์การฯ ควรจะเพ่งเล็งเป็นพิเศษ เพราะอาจมีการรั่วไหลของรายได้เกิดขึ้นโดยการขายตั๋วปลอมก็ได้

(๒) องค์การฯ ควรกำหนดโทษให้หนักสำหรับพนักงานเก็บค่าโดยสารที่ทุจริต เช่น ไล่ออก เพื่อพนักงานคนอื่น ๆ จะได้ไม่กล้ากระทำความผิดเช่นนั้นอีก

๒) ผู้โดยสารไม่ให้ความร่วมมือ เนื่องจากการคิดอัตราค่าโดยสารรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศในปัจจุบันเป็นการคิดตามระยะทางที่โดยสาร (Moving Rate) โดยกำหนดอัตราค่าโดยสารขั้นต่ำและขั้นสูงไว้แน่นอน การคิดค่าโดยสารเช่นนี้อาจมีผู้โดยสารบางรายแจ้งแก่พนักงานเก็บค่าโดยสารว่าจะเดินทางในระยะสั้นจึงเสียค่าโดยสารน้อย แต่ความจริงแล้วผู้โดยสารเดินทางในระยะไกล หรือในบางครั้งผู้โดยสารไม่ยอมเสียค่าโดยสารทำให้องค์การฯ ต้องขาดรายได้ไป

ข้อเสนอแนะ

องค์การฯ ควรจัดนายตรวจขึ้นตรวจบนรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศให้มากขึ้น แต่เนื่องจากในปัจจุบันจำนวนนายตรวจมีน้อย จึงอาจให้พนักงานเก็บค่าโดยสารตรวจตัวแทนนายตรวจไปก่อนก็ได้

๓) การจ้างลูกจ้างพิเศษทำความสะอาด เนื่องจากองค์การฯ จ้างบริษัทผู้รับเหมาคำเนินการซ่อมแซมและทำความสะอาดให้ด้วย ดังนั้นเมื่อบริษัทผู้รับเหมาทำไม่เรียบร้อย องค์การฯ จึงต้องจ้างลูกจ้างพิเศษทำความสะอาดอีก ๒ คน โดยเสียค่าจ้างวันละ ๔๕ บาทต่อคน

ค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นค่าใช้จ่ายที่องค์การฯ ควรประหยัดได้ เพราะองค์การฯ ต้องเสียค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษาให้บริษัทรับเหมาซ่อมแซมอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะ

- (๑) องค์การฯ ควรเลิกจ้างลูกจ้างพิเศษ เพราะทำให้ต้องจ่ายค่าจ้างโดยไม่จำเป็น
- (๒) องค์การฯ ควรกวาดซันดูแลให้บริษัททำความสะอาดตัวรถให้ดีขึ้นดังรายละเอียดที่ได้เสนอแนะไว้ในเรื่องสภาพและอุปกรณ์ของรถทรุดโทรม (สาเหตุที่ ๑)

๔) สถานที่จอดรถขององค์การฯ มีจำนวนจำกัด ในปัจจุบันองค์การฯ ยังไม่มีสถานที่จอดรถเป็นของตนเอง จึงต้องเข้าสถานที่สองแห่งเพื่อใช้จอดรถขององค์การฯ จำนวน ๒๐๐ คัน รวมทั้งใช้เป็นสถานที่ซ่อมแซมและบำรุงรักษารถด้วย ส่วนรถเข้าปรับอากาศนั้นบริษัทผู้ให้เช่ารถ เป็นผู้หาสถานที่จอดรถเอง การที่รถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศต้องนำไปจอดเก็บอยู่ในที่ต่าง ๆ กันนี้ทำให้เกิดปัญหาการเดินทางที่ไม่จำเป็นขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการเริ่มปฏิบัติงานในตอนเช้านี้ องค์การฯ จะจ่ายงานจากอู่จอดรถ ๒ แห่ง ที่องค์การฯ เข้าไว้ ทำให้รถเข้าปรับอากาศซึ่งจอดอยู่ตามอู่ของตนเองต้องเดินทางมาที่อู่ขององค์การฯ เพื่อรับงานและต้องเดินทางไปเข้าเส้นทางของตนอีก ส่วนรถขององค์การฯ ก็จะได้รับงานจากอู่จอดรถขององค์การฯ แล้วจึงวิ่งไปเข้าเส้นทางของตน การจ่ายงานจากอู่ทั้งสองแห่งขององค์การฯ นี้ทำให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารต้องเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ ๐๔.๓๐ น. เพราะถ้าเริ่มงานสายกว่านี้จะมารับงานและนำรถไปเข้าเส้นทางไม่ทัน ดังนั้นการจ่ายงานจากอู่ทั้งสองแห่งนอกจากจะทำให้เกิดปัญหาการเดินทางที่ไม่จำเป็น ซึ่งเป็นผลให้ต้องเสียรายจ่ายค่าน้ำมันสูงแล้ว ยังทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานคือค่าล่วงเวลาในจำนวนที่ค่อนข้างสูงอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

องค์การฯ ควรเปลี่ยนสถานที่จ่ายงานไปจ่ายตามท่าจอดรถต่าง ๆ เพื่อลดการเดินทางที่ไม่จำเป็น และลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ข้อเสนอแนะนี้จะทำได้ก็ต่อเมื่อองค์การฯ มีท่าจอด

รถซึ่งมีทำให้เก็บเงินและตัวได้อย่างมั่นคงปลอดภัย แต่ในปัจจุบันองค์การฯ ยังไม่มีท่าจอดรถ เช่น นั้น ดังนั้นการที่องค์การฯ จะเปลี่ยนสถานที่จ่ายงานไปจ่ายตามท่าจอดรถต่าง ๆ จึงต้องมีการจัดตั้งท่าจอดรถซึ่งเป็นสถานที่มั่นคงปลอดภัยเสียก่อน

๕) อุบัติเหตุระหว่างการปฏิบัติงาน แม้ว่าในปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่าการดำเนินงานรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศยังไม่ประสบปัญหาทางด้านอุบัติเหตุมากนัก และอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นมักไม่ใช่อุบัติเหตุที่รุนแรง แต่อย่างไรก็ตามอุบัติเหตุย่อมก่อให้เกิดผลเสียแก่องค์การฯ เสมอไม่ว่าองค์การฯ จะเป็นฝ่ายผิดหรือถูก ผลเสียที่เกิดขึ้นคือ ในกรณีที่องค์การฯ ผิด องค์การฯ จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมรถ ถ้าเป็นกรณีที่องค์การฯ เป็นฝ่ายถูกแม้จะได้รับชดเชยค่าเสียหายจากฝ่ายที่กระทำผิด แต่องค์การฯ ก็ต้องขาดรายได้ เนื่องจากรถที่ประสบอุบัติเหตุย่อยเสียหาย ต้องหยุดวิ่งเพื่อซ่อมแซม หรือแม้ว่าจะเสียหายไม่มากและนำออกวิ่งได้ แต่ก็ต้องเสียเวลาวิ่งไประยะหนึ่งเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น ทำให้รถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศคันที่ประสบอุบัติเหตุทำเที่ยววิ่งได้น้อยลง

ข้อเสนอแนะ

(๑) องค์การฯ ควรหาวิธีการที่จะหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุให้มากที่สุด โดยการอบรมพนักงานขับรถให้รู้จักวิธีการขับรถที่ถูกต้องตามกฎหมายจราจร และดูแลกวาดชั้นให้พนักงานเหล่านั้นปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด

(๒) องค์การฯ ควรมีบทลงโทษสำหรับพนักงานขับรถซึ่งขับรถด้วยความประมาทและก่อให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นเสมอ ๆ

๖) สถานีบริการน้ำมันมีจำกัด เนื่องจากในระหว่างการดำเนินงาน ปี พ.ศ. ๒๕๒๑-๒๕๒๒ เขตการเดินรถปรับอากาศมีสถานีบริการน้ำมันของตนเอง เพียงแห่งเดียว ทำให้บางครั้งรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศซึ่งไม่สามารถอาศัยเติมน้ำมันจากที่อื่นได้ ต้องวิ่งออกนอกเส้นทางกลับมาเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันของเขตการเดินรถปรับอากาศซึ่งทำให้ต้องเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก แต่ในปัจจุบันเขตการเดินรถปรับอากาศได้ปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับ

เรื่องนี้แล้ว โดยการเพิ่มสถานีบริการน้ำมันอีก ๓ แห่ง ทำให้การบริการเกี่ยวกับน้ำมัน เชื้อเพลิง สะดวกขึ้นและประหยัดค่าน้ำมันรถและเวลาอีกด้วย