

การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)*

กิตติพงษ์ ชัยกิตติภรณ์**

อุบลวรรณ ภาวกานันท์***

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ตามทัศนคติและความต้องการของประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอทางเลือกในการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ที่สอดคล้องกับทัศนคติและความต้องการของประชาชน

การศึกษาในครั้งนี้ จะแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ประเด็นตามโครงสร้างการวิจัย โดยผลการวิจัยพบว่า 1) แผนปฏิบัติงาน มีข้อบกพร่องในส่วนของกำหนัดวัตถุประสงค์โครงการและพบปัญหาในการนำโครงการไปปฏิบัติและการประเมินผลโครงการ 2) การสำรวจทัศนคติและประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการพบว่า โครงการที่ ขสมก. ดำเนินการนั้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ แต่ผู้ให้บริการก็ยังคงเห็นว่า การให้บริการควรต้องปรับปรุง โดยเฉพาะความทันเวลา รองลงมาคือ ความถี่/ความต่อเนื่อง สภาพรถ ความครอบคลุม/ทั่วถึงของเส้นทาง ความปลอดภัย และการพัฒนาคุณภาพรถเมล์ฟรี ตามลำดับ 3) การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง ต้องนำเอาเทคโนโลยีการระบุตำแหน่ง (GPS) การพัฒนา Application และการใช้ช่องทางพิเศษ (buslane) เข้ามาประยุกต์ใช้ และบูรณาการอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังต้องปรับปรุงเส้นทางรถให้สามารถให้บริการได้อย่างครอบคลุม/ทั่วถึง

คำสำคัญ: การให้บริการรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ขสมก.

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เรื่อง “การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ตามทัศนคติและความต้องการของประชาชน” สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกริช เปาอินทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุบลวรรณ ภาวกานันท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

** คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อีเมล: pond_hellsgang@hotmail.com

*** คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

อีเมล: ubolwanna@gmail.com

Developing the Bus Service of Bangkok Mass Transit Authority (BMTA)*

Kittiphong Chaikittiphorn**

Ubolwanna Pavakanun***

Abstract

The objective of this study is to suggest alternatives for developing the bus service of Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) based on a survey of the attitudes and needs of Bangkok residents who use the BMTA's bus service as well as an analysis and evaluation of the bus service action plan. The research consisted of three parts.

First, an analysis was conducted of the action plan and an evaluation was performed of developing the bus service by using effectiveness criteria and documentary research. The study found that the action plan faces difficulties in terms of project planning, project implementation and the evaluation process.

Second, a survey of the attitudes and needs of the people who use the BMTA bus service was conducted. It was found that overall the project is in accordance with the attitudes and needs of people. However, it was found that the bus service should be adjusted and improved in the following areas: (most frequent responses) "travel time and punctuality of bus service" (less frequent responses) "the continuous or frequency of bus service," "the bus is too old," "the comprehensiveness of the bus route," "the safety of bus service," and "the quality of free bus service."

Third, the development of the bus service of BMTA should focus on: (1) using GPS and developing applications for the bus service; (2) developing bus lanes; (3) adjusting bus routes.

Keywords: Bus service, Bangkok Mass Transit Authority

* This article is a part of a Master's degree thesis, Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration.

** Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration (NIDA).

E-mail: porn_hellsgang@hotmail.com

*** Faculty of Humanities, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.

E-mail: ubolwanna@gmail.com

บทนำ: ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเฉพาะผู้ที่ไม่มีรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ล้วนจำเป็นต้องอาศัยการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะมาเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกันแทบทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ การดำเนินชีวิตประจำวันของพวกเขา จึงมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์อยู่กับระบบขนส่งมวลชนสาธารณะอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะรถโดยสารประจำทาง ซึ่งดำเนินการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ที่มีบทบาทในการให้บริการที่ครอบคลุมถึง 155 เส้นทางสำคัญ (Department of Land Transport, 2014) และยังเป็นระบบขนส่งมวลชนหลักที่ช่วยในการเชื่อมต่อโครงข่ายการคมนาคมขนส่งมวลชนทุกระบบเข้าด้วยกัน โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการมากกว่า 1 ล้านคนต่อวัน ซึ่งมากกว่าระบบขนส่งมวลชนทุกประเภทที่ให้บริการในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Department of City Planning, 2012: 6-7)

นอกจากนี้ การให้บริการด้านการขนส่งมวลชนโดยรถโดยสารประจำทาง ยังมีความคล่องตัวสูง สะดวก และสามารถให้บริการได้ทุกจุดตลอดระยะเวลาของการเดินทาง ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบประการสำคัญที่ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นเรือ รถไฟ รถไฟฟ้า หรือแม้แต่เครื่องบิน ไม่สามารถกระทำได้ (Krainer, 1998: 30) ยิ่งกว่านั้น อัตราค่าโดยสารยังอยู่ในระดับต่ำกว่าระบบขนส่งมวลชนทางบกประเภทอื่น ๆ ที่ให้บริการในพื้นที่เดียวกันอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้การให้บริการรถโดยสารประจำทางจะมีข้อได้เปรียบต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น แต่จากผลการสำรวจของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในช่วงปีงบประมาณ 2554 – 2557 พบว่า ขสมก. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีประชาชนร้องเรียนโดยเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งจากรัฐวิสาหกิจทั้งหมดถึง 2 ปีงบประมาณคือ ปีงบประมาณ 2554 และ 2556 ส่วนในปีงบประมาณ 2555 และในปีงบประมาณ 2557 นั้น เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีประชาชนร้องเรียนโดยเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับสองและอันดับสี่ตามลำดับ จากรัฐวิสาหกิจทั้งหมด (Office of the Prime Minister, 2011: 35; 2012: 48; 2013: 100; 2014: 59) โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ การปรับปรุงการให้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งทางด้านของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร สภาพรถโดยสารประจำทาง การเพิ่มจำนวนและขยายเส้นทางให้บริการ และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเดินทาง (Office of the Prime Minister, 2011: 4; 2012: 52; 2013: 106; 2014: 63) ในขณะที่ ขสมก. เอง ก็ได้มีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางอย่างต่อเนื่อง โดยในปีงบประมาณ 2557 นั้น ได้มีการดำเนินการโครงการเกี่ยวกับข้อร้อง

เรียนดังกล่าว จำนวนทั้งสิ้น 4 แผนงาน/โครงการ (Bangkok Mass Transit Authority (BMTA), 2015a: 5-6, 29-30, 56-57, 82-83) ได้แก่ (1) โครงการพัฒนาและปรับปรุงเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทาง (2) โครงการลดและป้องกันภัยและอุบัติเหตุจากการขนส่งสาธารณะโดยรถโดยสารประจำทาง (3) โครงการอบรมพัฒนาคุณภาพบริการ หลักสูตรบริการที่ซับซ้อนที่ปลอดภัย และ (4) โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงสังคมและรถเมล์ฟรี สำหรับทำให้บริการรถเมล์ฟรี

จากปัญหาและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่เกิดขึ้น ประกอบกับความพยายามในการดำเนินโครงการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ในปีงบประมาณที่ผ่านมา ๆ มา เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินโครงการที่มีความเป็นรูปธรรม และสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเพื่อพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ซึ่งถือเป็นระบบขนส่งมวลชนสาธารณะหลักของกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้มีความสอดคล้องกับทัศนคติและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ (1) เพื่อวิเคราะห์แผนปฏิบัติงานและประเมินผลการดำเนินโครงการเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางในปีงบประมาณ 2557 ของ ขสมก. (2) เพื่อศึกษาทัศนคติและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. และ (3) เพื่อวิเคราะห์และเสนอทางเลือกในการพัฒนาการบริการในการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ที่สอดคล้องกับทัศนคติและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ

ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ (public service) ทฤษฎีรูปแบบการขนส่งผู้โดยสารในเขตเมือง (theory of urban passenger transportation models) และแนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ (Public Service)

การจัดทำบริการสาธารณะ (public service) ถือได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่ในสังคม สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะจะประกอบไปด้วยหลักเกณฑ์ 3 ประการ (Millett, 1954: 397; Boramanan, 2009: 44, 2012: 90) คือ (1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค ในที่นี้หมายถึง ความสามารถในการให้บริการสาธารณะได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (equitable service) (2) หลักว่าด้วยความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของบริการสาธารณะ และ (3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โดยหลักการนี้ มีสาระสำคัญว่า การพัฒนาการให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของการให้บริการสาธารณะนั้น ๆ โดยเฉพาะในประเด็นด้านความพร้อมของบริการที่มีอยู่ (availability) กับความต้องการของประชาชน (Denhardt & Denhardt, 2015: 665-668) เพราะเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน (satisfactory service) กล่าวคือ บริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ตลอดเวลา ทั้งในประเด็นของการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถในการให้บริการให้มากขึ้น เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเหตุการณ์และความต้องการส่วนรวมของประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะ

ทฤษฎีรูปแบบการขนส่งผู้โดยสารในเขตเมือง

ทฤษฎีรูปแบบการขนส่งผู้โดยสารในเขตเมือง (theory of urban passenger transportation models) ของวูซิค ศาสตราจารย์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบริการขนส่งสาธารณะแห่งมหาวิทยาลัยเพนซิลเวเนีย (Vuchic, 1981: 55-63) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบาย การวางแผน และการวิเคราะห์รูปแบบการขนส่งผู้โดยสารในเขตเมือง โดยสาระสำคัญของทฤษฎี กล่าวไว้ว่าการให้บริการขนส่งผู้โดยสารจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ หากผู้ให้บริการหรือหน่วยงานไม่คำนึงถึงหลักการของการให้บริการระบบขนส่งมวลชน โดยเฉพาะในประเด็นของความต้องการผู้โดยสาร 6 ประการคือ ความสามารถในการเดินทาง (availability) ความตรงต่อเวลา (punctuality) ความเร็วหรือระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง (speed/travel time) ความสะดวกสบายของยานพาหนะ ความปลอดภัย (safety and security) และค่าใช้จ่าย (user cost)

แนวคิดเกี่ยวกับการเดินทาง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางของบุคคลด้วยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ คือ (1) ลักษณะของการเดินทาง อันได้แก่ ระยะทาง และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง (2) สภาพเศรษฐกิจและสังคมของผู้เดินทาง ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ รายได้ของผู้เดินทาง การถือครองรถยนต์ ขนาดและโครงสร้างครัวเรือน ความหนาแน่นของที่พักอาศัย ประเภทของงาน และสถานที่ตั้งของสถานที่ทำงาน และ (3) ลักษณะของระบบขนส่ง จะพิจารณาจากระยะเวลาในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การเข้าถึง และความสะดวกสบายเป็นสำคัญ โดยการลดระยะเวลาในการเดินทางนั้น จะมีผลโดยตรงต่อจำนวนผู้ใช้บริการระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ กล่าวคือ หากการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะมีระยะเวลาในการเดินทางน้อย จำนวนผู้ใช้บริการระบบขนส่งมวลชนสาธารณะก็จะเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการเข้าถึง ตลอดจนปัจจัยทางด้านความสะดวกสบายต่าง ๆ เช่น การมีที่นั่งที่เพียงพอ หรือการติดตั้งเครื่องปรับอากาศนั้น ก็มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางเช่นเดียวกัน (Bruton, 1975: 169-174) อย่างไรก็ตาม ในประเด็นทางด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางนั้น กลับไม่ได้มีผลต่อการเลือกใช้การเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ กล่าวคือ การลดอัตราค่าใช้จ่ายจะไม่ทำให้บุคคลหันมาใช้การเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะมากขึ้น

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ โดยออกแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งจะดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการแบ่งโครงสร้างการวิจัยออกเป็น 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์แผนปฏิบัติการและประเมินผลการดำเนินโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ปีงบประมาณ 2557 จำนวน 4 โครงการ คือ (1) โครงการพัฒนาและปรับปรุงเส้นทางรถโดยสารประจำทาง (2) โครงการลดและป้องกันภัยและอุบัติเหตุจากการขนส่งสาธารณะโดยรถโดยสารประจำทาง (3) โครงการอบรมพัฒนาคุณภาพบริการ หลักสูตรบริการดีซึบซึบปลอดภัย และ (4) โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงสังคมและรถเมล์ฟรี โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ และการวิจัยจากเอกสาร ได้แก่ แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2556 – 2557 และผลการดำเนินโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ปีงบประมาณ 2556 – 2557

2) การสำรวจทัศนคติและประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ซึ่งมีการลงพื้นที่เก็บข้อมูลระยะเวลา 1 เดือน ตั้งแต่ธันวาคม 2557 – มกราคม 2558 ด้วยแบบสอบถามเพื่อวัดทัศนคติและประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน ใน 8 จุดสำรวจที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่นและมีรถโดยสารประจำทางวิ่งผ่านหลายสายคือ (1) บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ (2) บริเวณตลาดมีนบุรี และหน้าตลาดนัดจตุจักร 2 (3) บริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสหมอชิต (4) บริเวณประตูน้ำ ใกล้โรงแรมอินทรา (5) บริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสพระโขนงและแยกซอยสุขุมวิท 71 (6) บริเวณสนามหลวง ท่าช้าง และท่าพระจันทร์ (7) บริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสวงเวียนใหญ่ และ (8) บริเวณคลองสาน โดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลนี้ จะมีการกำหนดช่วงเวลาเป็น 3 ช่วงคือ (1) 06.00 – 09.00 น. (2) 09.01 – 15.59 น. และ (3) 16.00 – 19.00 น. จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำหรับการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) และใช้วิธีการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าเท่ากับ 0.98

3) การวิเคราะห์และเสนอทางเลือกในการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ที่สอดคล้องกับทัศนคติและความต้องการของผู้ใช้บริการ ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน และการวิจัยจากเอกสาร รวมถึงใช้เครื่องมือเกี่ยวกับการวางแผนและกำหนดโครงการคือ วิธีการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ วิธีการวิเคราะห์วิธีการแก้ปัญหา แผนปฏิบัติการ และแผนการดำเนินงาน

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ตามทัศนคติและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ที่สะท้อนผ่านการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม บทสัมภาษณ์ เอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์แผนปฏิบัติงานและการประเมินผลการดำเนินงานของโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 4 โครงการ (Bangkok Mass Transit Authority (BMTA), 2015a: 5, 29; 2015b: 82, 89) คือ

1) โครงการพัฒนาและปรับปรุงเส้นทางรถโดยสารประจำทาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อลดการซ้ำซ้อนของเส้นทางรถโดยสารประจำทาง (2) เพื่อเชื่อมโยงและพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางให้เชื่อมต่อและบูรณาการอย่างเต็มรูปแบบ (3) เพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนในเขตปริมณฑล (4) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนหันมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะแทนการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล และ (5) เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การปฏิบัติ (implementation) และรองรับการบรรจรถโดยสารที่จะจัดหาใหม่ในอนาคต โดยมีตัวชี้วัดคือ สามารถดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดสอดคล้องกับแผนการจัดการโดยสารใหม่ (จัดทำตารางเดินรถและนำรถออกให้บริการในเส้นทางใหม่)

2) โครงการลดและป้องกันภัยและอุบัติเหตุจากการขนส่งสาธารณะโดยรถโดยสารประจำทาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อกำหนดแนวทางและวิธีการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการและผู้ร่วมทาง (2) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ และ (3) เพื่อลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ โดยมีตัวชี้วัดคือ จำนวนครั้งในการเกิดอุบัติเหตุลดลงร้อยละ 3 จากปี พ.ศ.2555

3) โครงการอบรมพัฒนาคุณภาพบริการ หลักสูตรบริการดีซัดซ์ปลอดภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อปลูกจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงหน้าที่ในการให้บริการที่ดี และมีความรับผิดชอบ (2) เพื่อให้พนักงานตระหนักและเข้าใจถึงการสูญเสียของชีวิตและทรัพย์สินจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง และ (3) เพื่อให้จำนวนอุบัติเหตุลดลงมากที่สุด โดยมีตัวชี้วัดคือ จำนวนเรื่องร้องเรียนและอุบัติเหตุ

4) โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงสังคมและรถเมล์ฟรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามนโยบายของภาครัฐและความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ (2) เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพเพียงพอ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (3) เพื่อให้ผู้มีรายได้น้อยได้ใช้บริการอย่างทั่วถึงทุกเส้นทาง (4) เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพ (5) เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น (6) เพื่อให้องค์กรมีภาพพจน์ในการให้บริการที่ดี และ (7) เพื่อให้องค์กรมีสภาพคล่องทางการเงิน โดยมีตัวชี้วัดคือ (1) ได้รับเงินอุดหนุน PSO ครบตามจำนวนที่ได้รับอนุมัติ และ (2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (รถ PSO, รถเมล์ฟรี)

จากการวิเคราะห์แผนปฏิบัติงานในข้างต้น พบปัญหาที่เช่นเดียวกันคือ ปัญหาในการวางแผนโครงการ โดยเฉพาะข้อบกพร่องในส่วนของการกำหนดวัตถุประสงค์โครงการ ซึ่งมีข้อบกพร่องร่วมกันหลายประการ ดังแสดงให้เห็นในตารางที่ 1

ตารางที่ 1. ปัญหาและข้อบกพร่องในการกำหนดวัตถุประสงค์โครงการของ ขสมก.

ปัญหาและข้อบกพร่องของวัตถุประสงค์โครงการ		ไม่ปรากฏ/ตัวชี้วัด (KPIs)	ไม่ระบุผลลัพธ์ (outcomes)	ไม่ระบุเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง (target of change)	ไม่มีการอธิบาย (time frames)	ไม่ระบุผู้เกี่ยวข้อง/บุคคลที่เกี่ยวข้อง	ไม่ระบุระยะเวลา/ระยะเวลา	ไม่ระบุระยะเวลา/ระยะเวลา
โครงการ	โครงการพัฒนาและปรับปรุงเส้นทางการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	โครงการลดและป้องกันภัยและอุบัติเหตุจากการขนส่งสาธารณะ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	โครงการโดยสารประจำทาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	โครงการอบรมพัฒนาคุณภาพบริการ หลักสูตรบริการดีซิ่งปลอดภัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงสังคมและรณรงค์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

สำหรับการประเมินผลการดำเนินโครงการพบว่า ทั้ง 4 โครงการ มีปัญหาในการนำโครงการไปปฏิบัติและการประเมินผลโครงการ กล่าวคือ โครงการไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ บางโครงการมีความล่าช้า บางโครงการก็ดำเนินการไปจนเสร็จสิ้น แต่ก็ไม่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ โดยรายละเอียดของปัญหาการนำโครงการไปปฏิบัติและผลการดำเนินโครงการนั้น สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) โครงการพัฒนาและปรับปรุงเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางเป็นโครงการที่ดำเนินการล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด เพราะไม่มีเส้นทางการเดินรถที่ได้รับการอนุมัติแม้แต่เส้นทางเดียว อีกทั้งยังไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดเกี่ยวกับเส้นทางการเดินรถ จำนวนเส้นทางที่จะใช้เป็นเส้นทางที่เชื่อมต่อและบูรณาการกับระบบขนส่งมวลชนอื่นอย่างเต็มรูปแบบหรือชี้แจงความสามารถในการรองรับผู้ใช้บริการหลังจากที่ได้ดำเนินการเพิ่มเส้นทางการเดินรถแล้ว

2) โครงการลดและป้องกันภัยและอุบัติเหตุจากการขนส่งสาธารณะโดยรถโดยสารประจำทางเป็นโครงการที่ดำเนินการครบตามระยะเวลาที่กำหนด แต่การดำเนินโครงการก็ไม่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เนื่องจากการสรุปผลการดำเนินโครงการไม่ได้ นำเอาวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลสำเร็จ ทั้งในแง่ของการไม่ได้มีการเปรียบเทียบถึงข้อมูลอุบัติเหตุจากปีก่อนหน้า หรือปีที่ใช้เป็นเกณฑ์ การไม่ได้ระบุถึงแนวทางและวิธีการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการและผู้ร่วมทางทั้งในด้านของปริมาณและรายละเอียดของแนวทางหรือวิธีการที่กำหนดขึ้นว่า ประกอบไปด้วยแนวทาง/วิธีการใดบ้าง และแต่ละแนวทางหรือวิธีการเหล่านั้น มีความสำคัญในการช่วยป้องกันอุบัติเหตุได้อย่างไร นอกจากนี้ หลักสูตรการอบรมที่จัดขึ้นนั้น ก็ไม่ได้ระบุว่าหลักสูตรการฝึกอบรมนั้น จะสามารถช่วยป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการและผู้ร่วมทาง และการไม่ได้มีการสำรวจและแสดงให้เห็นถึงระดับความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางของผู้ใช้บริการ

3) โครงการอบรมพัฒนาคุณภาพบริการ หลักสูตรบริการดีซึบซึบปลอดภัย เป็นโครงการที่ดำเนินการครบตามระยะเวลาที่กำหนด แต่การดำเนินโครงการก็ไม่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เนื่องจากการดำเนินงานแสดงให้เห็นเพียงการจัดการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ แต่ไม่ได้นำเสนอว่า หลักสูตรการอบรมเหล่านั้น จะช่วยให้การดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างไร โดยเฉพาะในส่วนของจำนวนอุบัติเหตุที่ลดลงร้อยละ 10 จากปีที่ผ่านมาและจำนวนการร้องเรียนที่เกิดจากพฤติกรรมของพนักงานที่ลดลงร้อยละ 10 จากปีที่ผ่านมาซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการวัดความสำเร็จของการดำเนินโครงการ

4) โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงสังคมและรถเมล์ฟรีเป็นโครงการที่ดำเนินการครบตามระยะเวลาที่กำหนด แต่การดำเนินโครงการก็ไม่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เพราะมีเส้นทางที่ยังไม่ได้จัดรถเมล์ฟรีให้บริการถึง 82 เส้นทาง แสดงให้เห็นว่า การขยายการให้บริการของรถเมล์ฟรีนั้น ยังไม่ครอบคลุมใน “ทุกเส้นทาง” ตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ จำนวนการให้บริการดังกล่าวนี้ ยังเป็นจำนวนที่เท่ากับปีงบประมาณ 2556 ที่ผ่านมา แสดงให้เห็นอีกว่า ขสมก. ไม่ได้มียกระดับคุณภาพการให้บริการทั้งในแง่ของการเพิ่มจำนวนรถ และจำนวนเส้นทางให้บริการรถเมล์ฟรีแต่อย่างใด ประกอบกับผลสำรวจการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถเมล์ฟรีที่มีค่าเฉลี่ยเดือนละ 6 ครั้ง สูงกว่าค่าเป้าหมาย 1 ครั้ง (ค่าเป้าหมายกำหนดไม่เกิน 5 ครั้งต่อเดือน) แสดงให้เห็นว่า ขสมก. ไม่สามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการได้ตามที่กำหนด เพราะมีจำนวนการร้องเรียนสูงเกินค่าที่ตั้งไว้ในขณะที่ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีการกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของโครงการ เป้าหมายของโครงการ และมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนนั้น กลับไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการสำรวจแต่อย่างใด

ทัศนคติและความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.25) มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 16–25 ปี (ร้อยละ 37.75) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–15,000 บาท (ร้อยละ 35.75) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 33.50) และมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 59.50) เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (ร้อยละ 27.25)

ปัจจัยทางด้านประสบการณ์ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. มากกว่า 5 วันต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 54.75) โดยรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเป็นรถที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 61.00) ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า ยังมีวงให้บริการน้อยเกินไป (ร้อยละ 63.50) และควรจัดให้บริการเพิ่มเติม (ร้อยละ 72.25) สำหรับช่วงเวลาให้บริการนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการทั้งช่วง 06.00–09.00 น. และช่วง 16.00–19.00 น. (ร้อยละ 52.25) ในเรื่องของระยะเวลาการให้บริการผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า ระยะเวลาในการรอรถโดยสารประจำทางนานพอสมควร (ร้อยละ 61.75) โดยเฉลี่ยประมาณ 47 นาทีต่อการใช้บริการหนึ่งครั้ง อีกทั้งยังเห็นว่า ระยะเวลาในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางนานมาก (ร้อยละ 58.00) โดยเฉลี่ยประมาณ 92 นาที หรือ 1 ชั่วโมง 32 นาทีต่อการเดินทางหนึ่งครั้ง

ทัศนคติและความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ด้านการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ในภาพรวมควรปรับปรุง ($\bar{x}=2.70$) โดยประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุดคือ “ความทันเวลาของรถโดยสารประจำทาง” ($\bar{x}=2.00$) รองลงมาคือ “ระยะเวลาในการเดินทางค่อนข้างนาน” ($\bar{x}=2.36$) และ “สภาพรถโดยสารประจำทางที่เก่าจนเกินไป” ($\bar{x}=2.51$) ตามลำดับ สำหรับเรื่อง que ผู้ใช้บริการต้องการให้ ขสมก. ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนามากที่สุดคือ “เรื่องความทันเวลาของรถโดยสารประจำทาง” (ร้อยละ 91.25) รองลงมาคือ “เรื่องความถี่หรือความต่อเนื่องของการให้บริการรถโดยสารประจำทาง” (ร้อยละ 74.75) และ “เรื่องสภาพรถที่เก่าจนเกินไป” (ร้อยละ 65.75) ตามลำดับ

ทัศนคติและความต้องการของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. ด้านความครอบคลุม/ทั่วถึงของเส้นทางการเดินรถ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางของขสมก. มีความครอบคลุมทั่วถึงในระดับพอใช้ ($\bar{x}=3.54$) สำหรับในส่วน of ความต้องการของผู้ใช้บริการนั้นพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.25) ต้องการให้ ขสมก. ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางในทุกเส้นทาง

ทัศนคติและความต้องการของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. มีความปลอดภัยในระดับพอใช้ ($\bar{x}=3.58$) สอดคล้องกับอัตราการประสบอุบัติเหตุของผู้ใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.75) ไม่เคยประสบอุบัติเหตุจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. โดยเรื่อง que ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ควรได้รับการพัฒนามากที่สุดคือ “การขับรถไม่ชิดซ้าย” ($\bar{x}=3.27$) รองลงมาคือ “ความปลอดภัยของตัวรถ” ($\bar{x}=3.30$) และ “การจอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารไม่ตรงป้าย” ($\bar{x}=3.64$) สำหรับในส่วน of ความต้องการของผู้ใช้บริการนั้นพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ยังคงต้องการให้ ขสมก. ดำเนินโครงการเกี่ยวกับความปลอดภัยต่อไป

ทัศนคติและความต้องการของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. ด้านการให้บริการรถเมล์ฟรี พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 95.75) เคยใช้บริการรถเมล์ฟรีของ ขสมก. โดยความถี่ในการใช้บริการอยู่ที่จำนวน 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 78.75) อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการรถเมล์ฟรีของ ขสมก. ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.75) ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ยังคงต้องการให้ ขสมก. จัดรถเมล์ฟรีให้บริการต่อไป (ร้อยละ 66.75) และดำเนินการพัฒนาคุณภาพรถเมล์ฟรี (ร้อยละ 72.50) โดยส่วนใหญ่ ต้องการให้จัดรถเพิ่ม ในช่วงโมงเร่งด่วน (ร้อยละ

82.00) รองลงมาคือ การจัดอบรมมารยาทและวินัยจราจร (ร้อยละ 50.25) และการเพิ่มเส้นทางการให้บริการรถเมล์ฟรีให้มีความครอบคลุม/ทั่วถึง (ร้อยละ 38.75)

สำหรับประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการรถเมล์ฟรีพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการรถเมล์ฟรีอยู่ในระดับควรปรับปรุง ($\bar{x}=2.62$) โดยในส่วนของความปลอดภัยในการให้บริการอยู่ในระดับพอใช้ในขณะที่เรื่อง que ผู้ใช้บริการเห็นว่า ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ “เรื่องความครอบคลุม/ทั่วถึงของเส้นทางการให้บริการ” ($\bar{x}=2.24$) รองลงมาคือ “ความสามารถในการเดินทางไปยังจุดหมายได้ โดยใช้รถเมล์ฟรีเพียงต่อเดียว” ($\bar{x}=2.30$) และ “สภาพของรถเมล์ฟรีที่เก่าจนเกินไป” ($\bar{x}=2.40$) ตามลำดับ

โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า หากขสมก. ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางแล้ว จะหันมาใช้บริการเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 88.25) สำหรับอัตราค่าโดยสารนั้น เห็นว่า อัตราค่าโดยสารในปัจจุบัน อยู่ในระดับที่เหมาะสมแล้ว (ร้อยละ 90.25) แต่หากการให้บริการรถโดยสารประจำทางได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพมากขึ้นสามารถขึ้นอัตราค่าโดยสารได้ ตามคุณภาพการให้บริการที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 64.25)

การวิเคราะห์และเสนอทางเลือกในการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

การวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ สภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ยังคงอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุงโดยปัญหาทางด้านคุณภาพในการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ปัญหาเกี่ยวกับความทันเวลา ความต่อเนื่องของการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการรถเมล์ฟรี มีสาเหตุมาจากสภาพการจราจรที่ติดขัดในเขตเมือง การบังคับใช้ช่องทางพิเศษสำหรับรถโดยสารประจำทาง (bus lane) ที่ไม่มีประสิทธิภาพ การดำเนินนโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีรถยนต์ส่วนบุคคลเป็นของตนเอง และปริมาณรถโดยสารประจำทางที่ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน (rush hours)

ปัญหาสภาพรถโดยสารประจำทางเก่าจนเกินไป มีสาเหตุมาจากอายุการใช้งานรถโดยสารประจำทางที่ยาวนานมากกว่า 10 ปี ประกอบกับการจัดซื้อรถโดยสารประจำทางใหม่เป็นไปได้ยาก เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของภาครัฐประกอบการแทรกแซงทางการเมือง

ปัญหาเกี่ยวกับเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางไม่ครอบคลุม/ทั่วถึง มีสาเหตุมาจากการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว ประกอบกับปริมาณรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ไม่เพียงพอต่อการขยายเส้นทางการเดินรถเพิ่มตามความต้องการของประชาชน หรือในอีกกรณีหนึ่งก็คือสามารถขยายเส้นทางการเดินรถตามความต้องการของประชาชนได้ แต่ ขสมก. เองไม่มีจำนวนรถโดยสารประจำทางเพียงพอต่อการให้บริการในเส้นทางใหม่ตามที่ประชาชนร้องขอ และต้นทุนการเดินรถโดยสารประจำทางปรับตัวสูงขึ้น ในขณะที่ค่าโดยสารถูกจำกัดอัตราขั้นต่ำ

สำหรับปัญหาเกี่ยวกับพนักงานเก็บค่าโดยสารไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส นั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยทางด้านเหตุผลส่วนบุคคลของพนักงาน และสภาพบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น อากาศร้อน หรือการจราจรที่ติดขัด ทำให้พนักงานเก็บค่าโดยสารต้องอยู่บนรถนานเกินไป ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้หงุดหงิดง่าย เป็นต้น (Benjawan Peamsuwan, Director of Planning Department (Bangkok Mass Transit Authority), Interviewed, July 29, 2015)

การกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการแก้ไข ปัญหาแรกคือปัญหาในเรื่องความทันเวลาและความต่อเนื่องของการให้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. ผู้วิจัยขอเสนอทางเลือกหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาออกเป็น 3 แนวทาง ซึ่งต้องดำเนินไปในลักษณะคู่ขนานกันทั้ง 3 แนวทางคือ (1) การนำเอาระบบ GPS และ Application มาใช้ในการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. (2) การปรับปรุงตารางเวลาการเดินรถ และ (3) การใช้ช่องทางพิเศษเฉพาะรถโดยสารประจำทาง (buslane) โดยทั้ง 3 แนวทางนี้ จะมีวัตถุประสงค์ 5 ประการคือ (1) เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางได้ด้วยตนเองทั้งในส่วนของระยะเวลาในการเดินทาง และระยะเวลาในการการรอรถ (2) เพื่อจัดการเดินรถโดยสารประจำทางให้ไปถึงจุดหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด (3) เพื่อให้สามารถให้บริการรถโดยสารประจำทางได้อย่างต่อเนื่องตามตารางเวลาการเดินรถ (4) เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางให้แก่ประชาชน และ (5) เพื่อช่วยในการจัดการการเดินรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับปัญหาประการถัดมาคือ ปัญหาทางด้านความครอบคลุม/ทั่วถึงของการให้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. เป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขให้มีความคลุม/ทั่วถึงได้ในทุกพื้นที่ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากเหตุผลทางด้าน การขยายตัวของเมือง (urbanization) และการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิถีชีวิต สังคม และเศรษฐกิจในปัจจุบัน ประกอบกับปัญหาการจราจรที่ติดขัดอย่างมากในเขตเมือง รวมถึงอำนาจในการตัดสินใจกำหนดและอนุมัติเส้นทางการเดินรถที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของ ขสมก. ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอทางเลือกหรือแนวทางในการแก้ปัญหา โดยการปรับปรุงและพัฒนาเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทาง ให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเดินทางจากเชื่อมต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทอื่น โดยเฉพาะระบบขนส่งทางรางประเภทรถไฟฟ้า ได้โดยใช้รถโดยสารประจำทางของ ขสมก. เพียงต่อเดียว

สำหรับปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถเมล์ฟรีนั้น เป็นปัญหาที่มีสาเหตุเช่นเดียวกับ การให้บริการรถโดยสารประจำทางทั่วไปคือ การขาดความต่อเนื่องในการให้บริการ หรือรถเมล์ฟรีขาดระยะ ทำให้ต้องรถใช้บริการรถเมล์ฟรีเป็นเวลานาน ซึ่งสามารถใช้ทางเลือกหรือแนวทางในการแก้ไขร่วมกับแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องความทันเวลาและความต่อเนื่องของการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ได้ เพราะสภาพปัญหาและสาเหตุเหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ด้วยลักษณะการดำเนินโครงการให้บริการรถเมล์ฟรีนั้น เป็นโครงการที่ริเริ่มมาจากภาคการเมือง และเหตุที่ยังสามารถดำเนินการอยู่ได้จนถึงปัจจุบันนั้น ก็เพราะคณะรัฐมนตรีมีการต่ออายุการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ การให้บริการรถเมล์ฟรีของ ขสมก. จึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวางแผนและกำหนดแนวทางแก้ไขได้ในระยะยาว เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านสถานะของนโยบายซึ่งขึ้นอยู่กับภาคการเมือง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเสนอทางเลือกซึ่งเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายคือ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการรถเมล์ฟรีใหม่โดยจากเดิมที่ประชาชนทุกคนสามารถใช้บริการฟรีได้เป็นการกำหนดสิทธิในการใช้บริการฟรีให้แก่บุคคลเฉพาะกลุ่มในทุกเส้นทางผ่านทางการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนควบคู่กับบัตรประจำตัวอื่น ๆ เช่น บัตรนักเรียนนักศึกษา หรือบัตรประจำตัวผู้พิการ เป็นต้น โดยให้เริ่มนำร่องในกลุ่มของเด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ นักเรียน นิสิต และนักศึกษา หรืออาจใช้วิธีการอื่น ๆ ที่มีความเป็นไปได้ภายใต้ข้อจำกัดของการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. เพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างตรงตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการรถเมล์ฟรี ซึ่งก็คือ การลดค่าใช้จ่ายทางการเดินทาง หรือลดค่าครองชีพของประชาชน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้เสนอข้อเสนอแนะซึ่งเป็นทางเลือกเชิงนโยบายเพิ่มเติมอีก 3 แนวทางคือ (1) การกำหนดมาตรการในการบำรุงรักษารถโดยสารประจำทาง หรือการจัดซื้อหรือเช่ารถโดยสารประจำทางใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหาการโดยสารประจำทางที่เก่าจนเกินไป (2) การวางแผนกำหนด และพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และ (3) การปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการสายด่วนเพื่อร้องเรียนการให้บริการ (call center) ให้มีประสิทธิภาพ

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์แผนปฏิบัติงานและประเมินผลการดำเนินงานของโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 4 โครงการ พบปัญหาในการวางแผนโครงการ โดยเฉพาะข้อบกพร่องในส่วนของข้อกำหนดวัตถุประสงค์ โครงการเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ในส่วนของการประเมินผลการดำเนินโครงการ ยังพบปัญหาในการนำโครงการไปปฏิบัติและการประเมินผลโครงการในลักษณะที่คล้ายคลึงกันอีกด้วย

การสำรวจทัศนคติและประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการพบว่า การให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. อยู่ในระดับควรปรับปรุง โดยเรื่องต้องการให้ ขสมก. ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนามากที่สุดคือ ความทันเวลาของรถโดยสารประจำทาง รองลงมาคือ ความถี่หรือความต่อเนื่องของรถโดยสารประจำทาง, สภาพรถที่เก่าจนเกินไป, ความครอบคลุม/ทั่วถึงของเส้นทางเดินรถ, ความปลอดภัยในการให้บริการ และการพัฒนาคุณภาพรถเมล์ฟรี ตามลำดับ โดยหาก ขสมก. ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางแล้ว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. เพิ่มขึ้น

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาดังกล่าวสามารถสรุปเป็นทางเลือกเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ดังต่อไปนี้ 1) ทางเลือกในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความทันเวลาและความต่อเนื่องของการให้บริการรถโดยสารประจำทางจะประกอบไปด้วย 3 แนวทาง ซึ่งต้องดำเนินไปในลักษณะคู่ขนานกันทั้ง 3 แนวทางคือ (1) การนำเอาระบบ GPS และ Application มาใช้ในการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. (2) การปรับปรุงตารางเวลาการเดินรถ และ (3) การใช้ช่องทางพิเศษเฉพาะรถโดยสารประจำทาง (buslane) 2) ทางเลือกในการแก้ปัญหาด้านความครอบคลุม/ทั่วถึงของการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ด้วยการปรับปรุงและพัฒนาเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางให้ประชาชนผู้ใช้

บริการสามารถเดินทางจากเชื่อมต่อบริการขนส่งมวลชนประเภทอื่น โดยเฉพาะระบบขนส่งทางราง ประเภทรถไฟฟ้า ได้โดยใช้รถโดยสารประจำทางของ ขสมก. เพียงต่อเดียว 3) ทางเลือกในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถเมล์ฟรีนั้น จะใช้แนวทางเดียวกันกับการแก้ปัญหาคความทันเวลาและความต่อเนื่องในการให้บริการรถโดยสารประจำทางเพราะมีสภาพปัญหาเช่นเดียวกันควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการรถเมล์ฟรีใหม่โดยจากเดิมที่ประชาชนทุกคนสามารถใช้บริการฟรีได้เป็นการกำหนดสิทธิในการใช้บริการฟรีให้แก่บุคคลเฉพาะกลุ่มในทุกเส้นทาง

สำหรับทางเลือกซึ่งเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้แก่ (1) การกำหนดมาตรการในการบำรุงรักษาโดยรถโดยสารประจำทาง หรือการจัดซื้อ หรือเช่ารถโดยสารประจำทางใหม่ (2) การวางแผนกำหนดและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และ (3) การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสายด่วนเพื่อร้องเรียนการให้บริการ(callcenter)

อภิปรายผลการศึกษา

แนวทางการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. สอดคล้องกับทัศนคติและความต้องการของประชาชน กล่าวคือ โครงการทั้ง 4 โครงการคือ (1) โครงการพัฒนาและปรับปรุงเส้นทางรถโดยสารประจำทาง (2) โครงการลดและป้องกันภัยและอุบัติเหตุจากการขนส่งสาธารณะโดยรถโดยสารประจำทาง (3) โครงการอบรมพัฒนาคุณภาพบริการ หลักสูตรบริการดีซึ่ซึ่ปลอดภัย และ (4) โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงสังคมและรถเมล์ฟรี เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ ขสมก. ดำเนินการ

การดำเนินโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ซึ่งมีการดำเนินงานมาต่อเนื่องทุกปี ไม่สามารถทำให้คุณภาพการให้บริการในภาพรวมดีขึ้นได้โดยปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ล้วนเป็นปัญหาซึ่งมีการสั่งสมมาอย่างยาวนาน และยังไม่มีการแก้ไขอย่างจริงจัง เห็นได้จากผลการวิจัยที่พบว่า การให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ในมุมมองของประชาชน อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง สอดคล้องกับข้อมูลจากการสำรวจของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ 2556 – 2557 ที่พบว่าในปีงบประมาณ 2556 ขสมก. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีประชาชนร้องเรียนโดยเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งจากรัฐวิสาหกิจทั้งหมดโดยมีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 797 เรื่อง และในปีงบประมาณ 2557 มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์เพียง 752

เรื่อง ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่น้อยลง เมื่อเทียบกับปีงบประมาณก่อนหน้า อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จำนวนเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ 2557 จะมีแนวโน้มลดลงจากปีก่อนแต่เมื่อเทียบกับรัฐวิสาหกิจอื่นแล้ว ขสมก. ก็ยังคงเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีประชาชนร้องเรียนโดยเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับสี่จากรัฐวิสาหกิจทั้งหมด

สำหรับประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือการปรับปรุงการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งทางด้านของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร สภาพรถโดยสารประจำทางความปลอดภัยในการให้บริการการปรับปรุงตารางการเดินรถการเพิ่มจำนวนรถ การขยายเส้นทางให้บริการ การขยายระยะเวลาการให้บริการรถเมล์ฟรีและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเดินทาง (Office of the Prime Minister, 2013: 106, 2014: 63) สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาทางด้านคุณภาพในการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ทั้งในแง่ของความทันเวลาและความต่อเนื่องของรถโดยสารประจำทางสภาพรถโดยสารประจำทางความปลอดภัย/ทั่วถึงของเส้นทาง การเดินรถโดยสารประจำทาง และคุณภาพการให้บริการรถเมล์ฟรี เป็นประเด็นปัญหาสำคัญที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ ขสมก. ดำเนินการแก้ไข

นอกจากผลการวิจัยจะมีความสอดคล้องกับผลสำรวจของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแล้ว ยังสอดคล้องกับข้อมูลจากข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ผ่านทางสายด่วน 1348 ในปีงบประมาณล่าสุดคือ ปีงบประมาณ 2556 (1 ตุลาคม 2555 – 30 กันยายน 2556) ที่พบว่า การให้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. มีจำนวนเรื่องร้องเรียน 1,098 เรื่อง โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนอันดับหนึ่งคือ กริยาวาจาไม่สุภาพ (41 เรื่อง) รองลงมาคือ การไม่จอดรับผู้โดยสาร (34 เรื่อง) และอันดับที่สามคือ ขับรถโดยประมาท (15 เรื่อง) อีกด้วย แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ข้อร้องเรียนต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการนี้ ขสมก. สามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเสร็จสิ้นได้ครบทุกเรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 100 แต่กลับไม่ได้ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ เห็นได้จากผลการวิจัยในด้านการให้บริการที่พบว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ในภาพรวมยังอยู่ในระดับควรปรับปรุงเกือบทุกรายการสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระเดช รุ่งมงคล ในปี พ.ศ.2521 ที่พบว่า ปัญหาในเรื่องจำนวนรถที่น้อยเกินไป ปัญหาเกี่ยวกับสภาพของรถประจำทางที่มีสภาพทรุดโทรมเป็นอย่างมากและปัญหาเกี่ยวกับการขยายเส้นทางเดินรถที่ผู้ใช้บริการเห็นว่า สมควรให้มีการขยายเส้นทางเดินรถให้กว้างออกไปตามการขยายตัวของเมืองและแหล่งชุมชนต่าง ๆ อย่างน้อยที่สุดก็ให้ทั่วเขตกรุงเทพมหานคร

เป็นประเด็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า ปัญหาเหล่านี้ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นถุกค้นพบและนำเสนอโดยงานวิจัยเมื่อปี พ.ศ.2521 หรือเป็นระยะเวลาประมาณ 37 ปีมาแล้ว แต่ปัญหาเหล่านี้ก็ยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. จนกระทั่งในปัจจุบันและยังคงเป็นปัญหาที่ขสมก. ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ตลอดระยะเวลา 37 ปีที่ผ่านมา

ระยะเวลาในการเดินทาง เป็นสิ่งที่ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ให้ความสำคัญ และเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางในการเดินทาง โดยผลการวิจัยพบว่า เรื่องที่ผู้ใช้บริการมีความกังวลและเห็นว่าควรดำเนินการปรับปรุง และต้องการให้ดำเนินการปรับปรุงมากที่สุดเป็นเรื่องเดียวกันคือ “เรื่องของความทันเวลา” สอดคล้องกับงานวิจัยของธีระเดช รุ่งมงคล ที่พบว่า ปัญหาในเรื่องจำนวนรถที่น้อยเกินไป ทำให้ผู้ใช้บริการต้องเสียเวลาคอยรอนาน (ประมาณ 5 – 25 นาที) เป็นประเด็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ แสงสุริศรี ในปี พ.ศ.2546 ที่พบว่า ระยะเวลาในการเดินทางมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้รถโดยสารสาธารณะในการเดินทางของผู้ใช้บริการ และรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในส่วนนี้ได้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีรูปแบบการขนส่งผู้โดยสารในเขตเมือง(theory of urban passenger transportation models) ของวูซิก (Vuchic, 1981) ที่อธิบายว่า ผู้โดยสารจะมีความต้องการในการใช้บริการระบบขนส่งมวลชนที่มีความตรงต่อเวลา (punctuality) คือมีการกำหนดตารางเวลาในการเดินทางที่แน่นอนและชัดเจน รวมถึงความถี่ในการให้บริการต้องมีช่วงเว้นระยะเวลาที่เหมาะสมและความเร็วหรือระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง(speed/traveltime)จากจุดต้นทางไปจนถึงจุดหมายปลายทางอันได้แก่ ระยะเวลาการเข้าถึง ระยะเวลาการรอคอยระยะเวลาการเปลี่ยนยานพาหนะ ระยะเวลาการออกเดินทาง และระยะเวลาการถึงจุดหมายปลายทาง จะต้องมีความรวดเร็วและต้องสามารถลดระยะเวลาในการเปลี่ยนถ่ายยานพาหนะให้เหลือน้อยที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของบรูตัน (Bruton, 1975: 169-174) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางของบุคคล ซึ่งพบว่า การลดระยะเวลาในการเดินทางมีผลโดยตรงต่อจำนวนผู้ใช้บริการระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ โดยหากการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะมีระยะเวลาในการเดินทางน้อย จำนวนผู้ใช้บริการระบบขนส่งมวลชนสาธารณะก็จะเพิ่มสูงขึ้น

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการรถเมล์ฟรีของ ขสมก. และมีความเห็นว่าการให้บริการรถเมล์ฟรีของ ขสมก. ในภาพรวมว่า อยู่ในระดับควรปรับปรุง เนื่องจากการให้บริการรถเมล์ฟรีขาดความต่อเนื่อง ทำให้ต้องรอรถเมล์ฟรีนานมาก รองลงมาคือ รถเมล์ฟรีที่วิ่งให้บริการแน่นและเบียดเสียดกันมากจนเกินไป และพนักงานขับรถไม่จอดรับผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถเมล์ฟรีประจำปีงบประมาณ 2557 ที่พบว่า จำนวนการร้องเรียนเฉลี่ยอยู่ที่เดือนละ 6 ครั้ง สูงกว่าค่าเป้าหมาย 1 ครั้ง (ค่าเป้าหมายกำหนดไม่เกิน 5 ครั้งต่อเดือน) แสดงให้เห็นว่า สภาพการให้บริการรถเมล์ฟรียังมีปัญหาในหลายประการ และไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการเดินทางของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพตามที่ ขสมก. กำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่ก็ยังคงต้องการให้จัดรถเมล์ฟรีให้บริการต่อไป โดยส่วนใหญ่ต้องการให้จัดรถเมล์ฟรีให้บริการเพิ่ม โดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน (rush hours) รองลงมาคือ เรื่องการจัดอบรมมารยาทและวินัยจราจร เพื่อพัฒนาการขับรถของพนักงานขับรถ และการเพิ่มเส้นทางให้บริการรถเมล์ฟรีให้มีความครอบคลุม/ทั่วถึง

ความปลอดภัยในการให้บริการเป็นสิ่งที่ประชาชนผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอย่างมาก เห็นได้จาก ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า ความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. อยู่ในระดับพอใช้และไม่เคยประสบอุบัติเหตุจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. แต่ก็ยังคงต้องการให้ ขสมก. ดำเนินการพัฒนาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารประจำทางต่อไป และไม่มีผู้ใช้บริการคนใดปฏิเสธในเรื่องดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยของธีรยสส์ ปานกลาง ในปี พ.ศ.2548 ที่พบว่า เรื่องของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะใช้บริการรถโดยสารประจำทางเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีสำคัญมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การเสริมสร้างองค์ความรู้ทั้งด้านการวางแผนโครงการ (program planning) การนำโครงการไปปฏิบัติ (program implementation) และการประเมินผลโครงการ (program evaluation) ให้แก่บุคลากรที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการส่วนการวางแผนนโยบายและแผนงานของ ขสมก. เนื่องจาก ขสมก. มีจุดอ่อน (weakness) ทางด้านการวางแผนโครงการ โดยเฉพาะในส่วนของวิธีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับหลักวิชาการการนำแผนงาน/โครงการ

ไปปฏิบัติการบริหารโครงการให้ดำเนินไปตามแผนการดำเนินงาน (gantt chart) ที่กำหนดไว้ และการประเมินผลโครงการ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) การกำหนดมาตรการในการบำรุงรักษาโดยสารประจำทาง โดยเฉพาะเรื่องของความสะอาดของรถและอุปกรณ์ภายในรถ เช่น พื้นที่บนรถโดยสารประจำทาง เบาะหรือที่นั่งราวจับต่าง ๆ ผ้าม่าน หน้าต่าง เป็นต้น ซึ่งควรกำหนดมาตรฐานความสะอาดของตัวรถ และช่วงเวลาการทำความสะอาดที่ชัดเจน ทั้งนี้อาจดำเนินการผ่านทาง การจัดหน่วยงานขึ้นมาดูแลทำความสะอาดรถโดยสารประจำทางโดยเฉพาะหรือดำเนินการว่าจ้างหน่วยงานภายนอก (outsourcing) เข้ามาดำเนินการแทนก็ได้ สำหรับด้านสมรรถนะของเครื่องยนต์และอุปกรณ์ในรถควรกำหนดในรูปแบบเป็นระเบียบขององค์การที่ระบุถึงระยะเวลาให้บริษัทเอกชนผู้รับผิดชอบมีการบำรุงรักษา หรือตรวจสอบความปลอดภัยของรถโดยสารประจำทางประจำวันก่อนการวิ่งให้บริการ และการตรวจสอบประจำเดือน

2) การวางแผนและกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพให้แก่พนักงานเก็บค่าโดยสาร และหลักสูตรเกี่ยวกับการขับขี้อย่างปลอดภัยให้แก่พนักงานขับรถขององค์การ รวมถึงพัฒนาหลักสูตรอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต ตลอดจนกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อรับประกันคุณภาพ และมาตรฐานในการให้บริการเพื่อทำให้การให้บริการนั้น เป็นการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ และสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3) การปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการสายด่วนเพื่อร้องเรียนการให้บริการ (callcenter) ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเปิดรับความคิดเห็น และความต้องการโดยตรงจากผู้ใช้บริการเพื่อให้สามารถพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งถือเป็นวัตถุประสงค์สำคัญในการให้บริการ โดยเฉพาะบริการขนส่งมวลชนสาธารณะ ที่จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางด้านการเดินทางของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ (Action Plan)

1) แผนปฏิบัติการโครงการพัฒนาระบบ GPS และ Application เพื่อใช้ในการให้บริการรถโดยสารประจำทาง เป็นการนำเอาเทคโนโลยีเกี่ยวกับการระบุตำแหน่ง (GPS) มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการรถโดยสารประจำทางของขสมก. โดยต้องดำเนินการติดตั้งระบบ GPS ที่รถโดยสาร

ประจำทาง ประกอบกับสร้าง Application ที่มีประสิทธิภาพในการระบุตำแหน่งรถโดยสารประจำทางสายต่างๆ มีการระบุประเภทของรถโดยสารประจำทาง อัตราค่าโดยสาร ข้อมูลเกี่ยวกับตัวรถ มีฟังก์ชันในการคำนวณระยะเวลาที่รถโดยสารประจำทางจะเดินทางมาถึงยังจุดจอดหรือป้ายต่างๆ ตามเส้นทาง และสามารถคำนวณระยะเวลาที่จะเดินทางไปยังจุดหมายได้ทั้งนี้เพื่อให้ ขสมก. สามารถจัดการเดินรถโดยสารประจำทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านความทันเวลา ระยะเวลาในการเดินทาง ระยะเวลาในการรอใช้บริการ และความต่อเนื่องในการให้บริการตามตารางเวลาการเดินรถ และเพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางได้ด้วยตนเอง

2) แผนปฏิบัติการโครงการใช้ช่องทางพิเศษสำหรับรถโดยสารประจำทาง (buslane) ซึ่งจะดำเนินการจัดช่องทางด้านซ้ายสุด เป็นช่องทางพิเศษสำหรับให้รถโดยสารประจำทาง และรถโดยสารสาธารณะประเภทอื่นวิ่งให้บริการเท่านั้น โดยในระยะแรกอาจดำเนินการเฉพาะชั่วโมงเร่งด่วน (rush hours) ของการเดินทางคือ 06.00 – 09.00 น. และ 16.00 – 19.00 น. และอาจมีการขยายช่วงเวลาเป็นตลอดทั้งวันในระยะต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้สามารถจัดการเดินรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ให้สามารถไปถึงจุดหมายปลายทางได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้สามารถให้บริการรถโดยสารประจำทางได้อย่างต่อเนื่องตามตารางเวลาการเดินรถและเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถวางแผนในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางได้ด้วยตนเอง

3) แผนปฏิบัติการโครงการปรับปรุงเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางเป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางทั้งของ ขสมก. และของบริษัทเอกชนร่วมบริการ โดย ขสมก. ต้องดำเนินการร่วมกับกรมการขนส่งทางบก ผู้รับผิดชอบในการวางแผนกำหนดและอนุมัติเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทาง และกระทรวงคมนาคม ในการวางแผนเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในระยะยาวให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบการขนส่งมวลชนทางราง และระบบขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความครอบคลุม/ทั่วถึงของเส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทางให้มีความเหมาะสม ตลอดจนเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น

4) แผนปฏิบัติการโครงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการรถเมล์ฟรี เป็นการกำหนดสิทธิในการใช้บริการฟรีให้แก่บุคคลเฉพาะกลุ่มในทุกเส้นทาง ผ่านทางการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนควบคู่กับบัตรประจำตัวอื่น ๆ เช่น บัตรนักเรียนนักศึกษา หรือบัตรประจำตัวผู้พิการ เป็นต้น โดยจะเริ่มนำร่องในกลุ่มของเด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ นักเรียน นิสิต และนักศึกษาหรือแนวทางอื่น ๆ ที่มีความเป็นไปได้ภายใต้ข้อจำกัดของการให้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. เพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างตรงตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการรถเมล์ฟรีซึ่งก็คือการลดค่าครองชีพของประชาชน

References

- Bangkok Mass Transit Authority (BMTA). (2015a). *Action Plan 2014*. Bangkok: Planning Department Bangkok Mass Transit Authority.
- _____. (2015b). *Performance Summary of Action Plan 2014*. Bangkok: Planning Department, Bangkok Mass Transit Authority.
- Boramanan, N. (2009). *Administrative Law of Public Service*. Bangkok: Winyuchon Press.
- _____. (2012). *The New Standard of Public Service in Thailand*. Bangkok: Winyuchon Press.
- Bruton, M. J. (1975). *Introduction to Transportation Planning*. London: Hutchinson.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015) The new public service revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664-672.
- Department of City Planning. (2012). *Study Report – Bangkok Public Transportation System*. Bangkok: Research Group1, Policy and Program Division, Department of City Planning.
- Department of Land Transport. (2014). *Bus Route Group 1: Bus Operation Zone 1 – 8*. Bangkok: Academic and Planning Division, Department of Land Transport.
- Krainat, P. (1998). *Passenger Transportation*. Bangkok: Ramkhamhaeng University Press.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw – Hill.
- Office of the Prime Minister. (2011). *Performance Summary about People's Complaints in Fiscal Year 2011*. Bangkok: Office of the Prime Minister, Government House.
- _____. (2012). *Performance Summary about People's Complaints in Fiscal Year 2012*. Bangkok: Office of the Prime Minister, Government House.
- _____. (2013). *Performance Summary about People's Complaints in Fiscal Year 2013*. Bangkok: Office of the Prime Minister, Government House.
- _____. (2014). *Performance Summary about People's Complaints in Fiscal Year 2014*. Bangkok: Office of the Prime Minister, Government House.

Vuchic, V. R. (1981). *Urban Public Transportation System and Technology*.
New Jersey: Prentice – Hall.

Appendix: Interview Schedule

Benjawan Peamsuwan. Director of Planning Department (Bangkok Mass Transit Authority). Interviewed, July 29, 2015.

