

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงขนาดใหญ่เป็นศูนย์กลางและแหล่งธุรกิจการค้าของประเทศ มีจำนวนประชากรประมาณ 5.70 ล้านคน แบ่งเป็น เพศชาย 2.70 ล้านคน และเพศหญิง 3.00 ล้านคน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. เมษายน, 2550) เนื่องจากความเป็นศูนย์กลาง ความเจริญ ทำให้ประชาชนในเขตจังหวัดอื่นเข้ามาประกอบอาชีพกันเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาความแออัดและปัญหาการจราจรติดขัด ในการเดินทางส่วนใหญ่ประชาชนนิยมใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แม้ว่าองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จะได้พยายามปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง แต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้น (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2548 : ออนไลน์)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พ.ศ. 2519 มีภาระหน้าที่ในการจัดบริการรถโดยสารประจำทาง ในกรุงเทพมหานคร (กทม.) และปริมณฑล 5 จังหวัด ประกอบด้วย นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และนครปฐม โดยที่รัฐบาลมีนโยบายในการบริหารราชการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง องค์การในฐานะหน่วยงานของรัฐและมีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการกับประชาชน ซึ่งต้องยึดความต้องการของประชาชนเป็นหลักในการบริหารจัดการเดินรถให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด, 2548)

ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น 9.90 ล้าน มีรถโดยสารประจำทางวิ่งให้บริการจำนวน 3,579 คัน แบ่งเป็น รถธรรมดา (รถร้อน) จำนวน 1,674 คัน และ รถปรับอากาศจำนวน 1,905 คัน และรถร่วมบริการของเอกชนอื่นๆ เช่น รถเมล์โดยสารแบบธรรมดาและปรับอากาศ, รถมินิบัส รถเมล์เล็ก ในชอย และ รถตู้ อีกจำนวน 12,278 คัน รวมมีรถวิ่งให้บริการรับขนส่งคนโดยสารในกรุงเทพฯ และปริมณฑลทั้งสิ้น 15,857 คัน โดยมีประชากรที่ใช้บริการในปี พ.ศ. 2548 ประมาณ 1.90 ล้านคน (แบ่งเป็นรถโดยสารปรับอากาศ 0.80 ล้านคน และ รถธรรมดา 1.10 ล้านคน) โดยมีพนักงานให้บริการทั้งสิ้น 18,607 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2548) แบ่งเป็นพนักงานเก็บค่าโดยสาร 7,310 คน พนักงานประจำสำนักงาน 2,448 คน พนักงานเดินรถ (นายตรวจ) 1,629 คน และพนักงานขับรถ 7,220 คน (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2550 : ออนไลน์)

ในปี พ.ศ. 2535 มีประชาชนใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ประมาณ 4.07 ล้านคน แต่ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 พบว่ามีประชาชนมาใช้บริการรถโดยสารของ

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ลดลงเหลือเพียง 1.9 ล้านคน เนื่องจากประสิทธิภาพหรือคุณภาพในการบริการลดลงหรือผู้ใช้บริการอาจมีทางเลือกในการเดินทางมากขึ้น ซึ่งจากสถิติในแต่ละปีมีอัตราการใช้บริการรถโดยสารลดลงมาโดยตลอด ในขณะที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีรถโดยสารประจำทางให้บริการถึง 3,579 คัน (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2548) การที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีนโยบายในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นซึ่งเดิมมีรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. ให้บริการ 1,905 คัน แบ่งเป็นรถปรับอากาศแบบยูโรทู 1,297 คัน รถปรับอากาศใช้ก๊าซธรรมชาติ 38 คัน รถพ่วง 95 คัน รถครีมน้ำเงิน 475 คัน ไม่รวมรถแมนก๊าซ 44 คัน (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2548 : ข้อมูลรถโดยสารและความต้องการใช้รถโดยสารของ ขสมก.) โดยมีแนวคิดนำรถโดยสารประจำทางปรับอากาศที่ใช้พลังงาน (NGV) จำนวน 2,000 คัน มาทดแทนรถโดยสารประจำทางแบบธรรมดา(รถร้อน) ซึ่งมีสภาพทรุดโทรมไม่ปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ การที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการกับประชาชนซึ่งต้องยึดความต้องการของประชาชนเป็นหลักในการบริหารจัดการเดินรถให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการจึงต้องศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด จนธุรกิจประสบความสำเร็จในการเพิ่มยอดขาย

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และปัญหาที่เกิดจากการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศมากขึ้นและเพื่อเป็นการส่งเสริมการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดจากการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดจากการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนการด้านการตลาด การจัดการ และการปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพต่อไปภายหน้า

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีผลเปรียบเทียบกับระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคลอันเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

รถโดยสารปรับอากาศ หมายถึง รถโดยสารประจำทางปรับอากาศที่มีเครื่องทำความเย็นไว้บริการแก่ประชาชนขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เท่านั้น ไม่รวมถึงรถร่วมบริการของเอกชน

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายถึง องค์การของรัฐที่ให้บริการเกี่ยวกับรถโดยสารประจำทางในการรับขนคนโดยสารแก่ประชาชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล