

ลักษณะและความเป็นมาของปัญหา

ชีวิตและความเป็นอยู่ของชาวกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่แล้วมักจะพบกับปัญหาต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป แล้วแต่ฐานะ ความเป็นอยู่ และอาชีพของแต่ละบุคคล แต่สิ่งหนึ่งที่ถือว่าเกือบจะเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวันของชาวกรุงเทพมหานคร ก็คือ การเดินทางจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นเด็กนักเรียนซึ่งต้องเดินทางไปโรงเรียน หรือพ่อบ้านแม่บ้านซึ่งต้องเดินทางไปทำงานเพื่อประกอบอาชีพ หรือแม้แต่การเดินทางไปหาความสุขสำราญตามสถานที่บันเทิงต่าง ๆ เหล่านี้ต่างก็ต้องอาศัยการเดินทางทั้งสิ้น สำหรับคนที่ไม่มีรถยนต์นั่งส่วนตัวเกือบทุกคนมักจะอาศัยการเดินทางไปยังจุดหมายด้วยการโดยสารรถโดยสารประจำทาง หรือที่เรารู้จักกันว่า "รถเมล์" เพราะเป็นพาหนะที่คิดว่าสะดวกที่สุดในการเดินทาง อีกทั้งราคาค่าโดยสารก็อาจกล่าวได้ว่า ถูกที่สุด เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับรถรับจ้างสาธารณะประเภทอื่น ๆ

ดังนั้น ชีวิตประจำวันของชาวกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ จึงผูกพันอยู่กับการใช้บริการของรถโดยสารประจำทาง ซึ่งอยู่ภายใต้การให้บริการของ "องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ" ที่ดำเนินการภายในรูปรัฐวิสาหกิจ และรับผิดชอบเกี่ยวกับการเดินรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและอาณาบริเวณใกล้เคียงแต่เพียงองค์การเดียว

รถโดยสารประจำทางเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน เป็นบริการสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของชาวกรุงเทพมหานคร ซึ่งแต่เดิมนั้นมีรถโดยสารประจำทางวิ่งอยู่ประมาณ ๙๒ เส้นทาง^๑ แต่มีบริษัทผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางอยู่ทั้งหมด

^๑ กัญจน์ นาคามดี, สุพรรณ อุดตะโมท และประชด ไกรเนตร, "การรวมกิจการรถยนต์โดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร" วารสารการขนส่ง ๘ (กันยายน ๒๕๑๖) : ๘.

ถึง ๒๖ บริษัท^๑ และคาดว่ามิมีประชาชนผู้โดยสารรถประจำทางทั้งหมดเป็นจำนวนมากถึงวันละประมาณ ๑ ล้าน ๖ แสนคน^๒ (ตัวเลขนี้เป็นตัวเลขใน พ.ศ. ๒๕๑๖ ซึ่งเริ่มมีการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการรวมกิจการรถยนต์โดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร อย่างจริงจัง) ในระยะนี้การให้บริการของบริษัทผู้ประกอบการแต่ละบริษัทต่างก็ดำเนินไปตามนโยบายของตน บางบริษัทก็ดำเนินกิจการมาด้วยดีโดยตลอด มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ แต่บางบริษัทก็ถูกร้องเรียนอยู่เป็นประจำ เกี่ยวกับการให้บริการที่ยังไม่เพียงพอแก่ความต้องการ ทางรัฐบาลโดยเฉพาะกระทรวงคมนาคม ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกิจการประเภทนี้ ก็พยายามหาทางแก้ไขมาโดยตลอด เพื่อให้บริการของรถโดยสารประจำทางมีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการได้เป็นที่เรียบร้อย จนใน พ.ศ. ๒๕๑๘ ซึ่งเป็นปีที่การให้บริการของรถโดยสารประจำทางเกือบทุกบริษัทอยู่ในสภาพที่เสื่อมโทรมมาก ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากปัญหาใหญ่ ๆ ๒ ประการคือ

- ก. ถนนเกือบทุกสายชำรุดเสียหายมาก เนื่องจากฝนตกหนักและน้ำท่วม
- ข. เป็นปีที่จะมีผลอายุสัมปทานการเดินรถโดยสารประจำทาง

จากสาเหตุทั้ง ๒ ประการนี้มาประกอบกัน จึงทำให้รถโดยสารประจำทางขาดจำนวนลงและบริษัทผู้ประกอบการก็ไม่สนใจที่จะซ่อมแซมและแก้ไขสิ่งบกพร่องให้ดีขึ้น คงดำเนินกิจการไปตามปกติเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น (ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้เกิดรถอีกประเภทหนึ่ง คือ รถเมล์เล็กหรือรถสองแถว ซึ่งกำลังเป็นปัญหาใหญ่แก่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ) ทั้งนี้อาจจะเป็นสาเหตุมาจากการที่รัฐบาลประกาศให้มีการรวมกิจการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร โดยให้

^๑ กัญจน์ นาคามดี, สุพรรณ อุตตะโมท และประชด ไกรเนตร, "การรวมกิจการรถยนต์โดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานคร," วารสารการขนส่ง ๘ (กันยายน ๒๕๑๖) : ๔๕.

^๒ เรื่องเดียวกัน หน้า ๓๔.

รวมเป็นรูปรัฐวิสาหกิจ รัฐมีหุ้นร้อยละ ๕๐ เอกชนถือหุ้นร้อยละ ๕๐^๑ ดังนั้น ในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๑๔ บริษัทรัฐวิสาหกิจชื่อ "บริษัท มหานครขนส่ง จำกัด" จึงได้ถือกำเนิดขึ้น และเป็นผู้มีสิทธิ ดำเนินกิจการรถยนต์โดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครแต่เพียงบริษัทเดียวตั้งแต่นั้นมา กิจการ ของผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทาง ซึ่งมีทั้งหมด ถึง ๒๔ บริษัท ๘๘ เส้นทาง^๒ ก็ตกอยู่ภายใต้ การดำเนินงานของบริษัทมหานครขนส่งจำกัด ได้มีการซื้อขายทรัพย์สินให้แก่บริษัทมหานครจำกัดในเวลา ต่อมา หลังจากนั้นกิจการเดินรถโดยสารประจำทางภายใต้การบริหารงานของ บริษัทมหานครขนส่ง จำกัด ก็ยังคงอยู่ในสภาพเดิม เกือบไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง นอกจากสภาพรถที่เสื่อมโทรมลงเรื่อย ๆ ในระหว่างที่กำลังดำเนินการรวมกิจการอยู่นั้น ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลขึ้นในเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๑๔ ทำให้การรวมกิจการต้องหยุดชะงักไป เนื่องจากขาดเงินสนับสนุนจากรัฐบาล ประกอบ กับรัฐบาลใหม่ได้มีการทบทวนขั้นตอนต่าง ๆ ใหม่ ช่วงนั้นเองได้มีปัจจัยบางประการที่มีผลต่อฐานะทาง กฎหมายของบริษัทมหานครขนส่งจำกัด กล่าวคือ มีการเสนอว่า ฐานะของบริษัท ไม่ชอบด้วยพระราช บัญญัติการขนส่ง พ.ศ. ๒๔๘๗ กระทรวงคมนาคมจึงหาทางออกโดยการเสนอให้จัดตั้ง เป็นองค์การขึ้น และแล้วในเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๑๔ ก็มีประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง "องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ" ขึ้น โดยให้เลิกกิจการบริษัทมหานครขนส่งจำกัด แล้วโอนกิจการ สิทธิ หน้าที่ ทรัพย์สินและหนี้สิน ตลอดจน พนักงานและลูกจ้าง มาเป็นขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยกำหนดทุนขององค์การฯ เป็นเงิน ๓๒๒.๒ ล้านบาท เพื่อใช้เป็นทุนในการดำเนินงาน และจัดการตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามนโยบายของ องค์การต่อไป

ในขณะนี้ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้มีการปรับปรุงกิจการการดำเนินงานในด้าน ต่าง ๆ ที่รับผิดชอบต่อจากบริษัทมหานครขนส่งจำกัดอย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดองค์การ

^๑ ประชด ไกรเนตร, "การรถเมล์ในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๑๔."

วารสารการขนส่ง ๑๐ (กันยายน ๒๕๑๔) : ๘.

^๒ เรื่องเดียวกัน

การจัดระเบียบการเดินรถ การควบคุมเส้นทางต่าง ๆ ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชนผู้โดยสาร ซึ่งประการหลังนี้ อาจจะกล่าวได้ว่า ทางองค์การฯ กำลังปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้โดยสารให้ดีขึ้น ทั้งทางด้านเส้นทาง การเดินรถ ความสะดวกสบาย และจำนวนรถให้มากขึ้น โดยในขั้นแรกนี้ทาง องค์การฯ พยายามเพิ่มจำนวนรถให้มากขึ้น พร้อมกันนั้นก็พยายามปรับปรุงสภาพรถเก่าที่รับซื้อ มาจากผู้ประกอบการเดิมให้ดีขึ้น สั่งรถใหม่เข้ามาเสริมรถเก่าที่สภาพทรุดโทรมจำนวนมาก และมี การเพิ่มจำนวนในทุก ๆ ปี ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การดำเนินงานขององค์การฯ ประสบกับการขาดทุน มาโดยตลอด โดยที่องค์การฯ ขาดเงินทุน และต้องเสียค่าดอกเบี้ยเงินกู้จำนวนมาก เพราะต้องเสีย ค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้เช่นกันจึงเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์อย่างแพร่หลายจากบุคคล ในวงการต่าง ๆ เช่น สื่อมวลชน และผู้ใช้บริการต่างก็พูดถึงอย่างกว้างขวางโดยเฉพาะในด้านการ ให้บริการ บุคคลหลายฝ่ายต่างก็เห็นว่ายังไม่มียะไรดีขึ้นเลยในขณะนั้น กลับจะเสื่อมโทรมลงยิ่งกว่า เดิมเสียอีก

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาถึง ทักษะคิด ความต้องการ ความคิดเห็น ตลอดจนข้อ เสนอแนะของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผูกพันกับองค์การฯ ในด้านการให้บริการมากที่สุด นั่นคือ ทักษะคิดของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้บริการขององค์การฯ เป็นประจำ เพื่อให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง เพื่อหาข้อสรุปมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาเหล่านั้น และเพื่อให้องค์การฯ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการได้อย่างเต็มที่

แต่การวิจัยครั้งนี้ จะมุ่งพิจารณาเกี่ยวกับรถโดยสารประจำทางธรรมดาเกือบทั้งหมด ส่วนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศนั้นจะกล่าวถึงในที่นี้เป็นบางส่วน เพราะถือว่าการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจแล้ว ฉะนั้น ข้อเขียนหรือผลสรุปที่ออกมา ส่วนใหญ่จะเป็นของรถโดยสารประจำ ทางธรรมดาเกือบทั้งสิ้น จะมีรถประเภทอื่น ๆ บ้างเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้การศึกษารายครั้งนี้ สามารถที่จะหาข้อสรุปของปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ จึงมุ่งศึกษาถึง ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ แก่ผู้ใช้บริการ เป็นหลักใหญ่ โดยศึกษาจากผู้ใช้บริการว่า มีความคิดเห็นและความต้องการที่จะให้การบริการเป็นอย่างไร จึงจะเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ แล้วนำผลของการศึกษานั้นมารวบรวมเพื่อเป็นแนวทางของทุกฝ่ายที่จะได้ปรับปรุงและแก้ไขสิ่งบกพร่องนั้น ๆ ให้ดีขึ้น และเป็นช่องทางในการดำเนินงานในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษารายนี้ อาจแบ่งเป็นข้อสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

๑. ศึกษาถึงโครงสร้างและความเป็นมาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อให้การศึกษารายนี้ได้รู้ถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวองค์กรฯ ว่ามีโครงสร้างและความเป็นมาอย่างไร ก่อนที่จะถูกจัดตั้งเป็นองค์กรฯ เพื่อให้ทราบถึงพื้นฐานเบื้องต้น อันเป็นจุดกำเนิดของปัญหาทางด้านการดำเนินงาน การให้บริการ และอื่น ๆ ต่อไป เพื่อให้ทราบถึงโครงสร้างและสายการควบคุมบังคับบัญชาภายในองค์กรฯ ซึ่งต้องรับผิดชอบการให้บริการกับผู้โดยสารเป็นจำนวนมากว่า เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น สามารถแก้ไขได้ทันเวลาหรือไม่ มีความรวดเร็วหรือชักช้าในขั้นตอนอย่างไรบ้าง

๒. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในข้อนี้เป็นข้อที่สำคัญที่สุดของการศึกษารายครั้งนี้ เพราะเป็นจุดที่เราจะสามารถรู้ได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้การบริการเป็นอย่างไร มีทัศนคติต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การอย่างไร ในการใช้บริการนั้นมีปัญหาอะไรบ้าง มีอุปสรรคและความไม่สะดวกอย่างไร ศึกษาถึงอุปสรรคในการใช้บริการตั้งแต่เส้นทาง การเดินทางว่าเหมาะสมหรือไม่ อุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกของตัวรถเหมาะสมหรือไม่ และตามทัศนะของผู้ใช้บริการว่า พนักงานผู้ให้บริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร หรือพนักงานตรวจตั๋ว มีมารยาทและการแต่งกายเรียบร้อยหรือไม่

๓. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ปัญหาในข้อนี้เป็นการศึกษา เพื่อให้รู้ว่าในการดำเนินงานขององค์การฯ นั้น มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างที่เป็นสาเหตุทำให้องค์การฯ ยังไม่สามารถให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการได้ ศึกษาว่าในการดำเนินงานนั้น ทางองค์การฯ มุ่งที่จะให้การให้บริการแก่ประชาชนผู้โดยสารอย่างไร จะมีการเพิ่มหรือปรับปรุงเส้นทางการเดินรถอย่างไร ในด้านการให้บริการนั้นมีการเพิ่มจำนวนรถ การขยายเวลาการให้บริการ และการขยายเส้นทางให้กว้างออกไปอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะได้รวบรวมไว้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่อไป

๔. ศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยข้อคิดเห็นจากผู้ที่ใช้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

เมื่อเราทราบถึงที่มาและต้นเหตุของปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นในด้านตัวองค์การฯ เอง การให้บริการแก่ประชาชนผู้โดยสาร อุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงาน และตลอดจนความต้องการของตัวผู้โดยสารเองก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ มีหนทางใดบ้างที่สามารถจะขจัดหรือลดอุปสรรคลงได้บ้าง โดยการศึกษาถึงแนวทางที่อาจเป็นไปได้ โดยศึกษาจากข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย เช่น ผู้ให้บริการ คือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผู้ใช้บริการ คือ ประชาชนผู้โดยสาร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง คือ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม การศึกษาในชั้นนี้ จะได้จากการสัมภาษณ์ การแสดงความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะจากบุคคลแต่ละฝ่าย แล้วนำมารวบรวมเพื่อใช้เป็นแนวทางเสนอข้อคิดเห็นในโอกาสต่อไป

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ มุ่งหวังที่จะให้เกิดประโยชน์หลายประการ ดังนี้

- ๑. ช่วยให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เมื่อเราทราบว่าปัญหาและอุปสรรคขององค์การฯ มีอะไรบ้างแล้ว เราก็สามารถที่จะแก้ไขจุดบกพร่องนั้น ๆ ได้ถูกจุดและทันท่วงที ทำให้การดำเนินงานขององค์การฯ มีประสิทธิภาพและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน สามารถที่จะปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นไปกว่าเดิม อีกทั้งจะทำให้เกิดการประหยัดทั้งแรงงานและค่าใช้จ่าย และสิ่งที่สำคัญก็คือ เมื่อองค์การฯ สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้แล้ว องค์การฯ ก็สามารถให้บริการแก่ประชาชนผู้โดยสารได้ดีขึ้นด้วย

๒. ช่วยให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในข้อนี้จะได้รู้ถึงความต้องการของประชาชนผู้โดยสารรถประจำทางว่า ต้องการให้การบริการ เป็นอย่างไร ได้รับความสะดวกสบายมากน้อยเพียงไหน มารยาทของพนักงานประจำรถไม่ว่า จะเป็น พนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร ตลอดจนพนักงานตรวจตั๋ว ที่แสดงออกกับผู้โดยสาร นั้นเหมาะสมหรือไม่ เส้นทาง การเดินรถ และองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งภายในตัวรถและภายนอก ใน ความคิดของผู้โดยสารนั้น เป็นอย่างไร และต้องการให้ทางองค์การฯ จัดการอย่างไร

๓. เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในโอกาสต่อไป เพราะรถโดยสาร ประจำทางเป็นกิจการสาธารณูปโภคที่ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตอย่างหนึ่งของชาว กรุงเทพมหานครในปัจจุบัน เพื่อให้กิจการประเภทนี้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ การวิจัยนี้ จึงมุ่งถึงความต้องการของผู้ใช้บริการในด้าน ต่าง ๆ แล้วนำมารวบรวมเพื่อใช้ปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างเต็มที่

๔. เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และการขนส่ง ในการวิจัยนี้ได้มีการสอบถามเกี่ยวกับเส้นทาง การเดินรถ และสถานที่ที่รถควรวิ่งผ่าน เช่น การจัดเส้นทาง การเดินรถ ค่าใช้จ่ายถึงสิ่งใดบ้าง การปรับปรุงเส้นทาง การเดินรถ การ เปลี่ยนแปลงอัตราค่าโดยสาร การจัดรถวิ่งในเส้นทางด่วนหรือถนนลอยฟ้า เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ คาดว่า สามารถนำมารวบรวมใช้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับการขยายตัวในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะด้านการขนส่งมวลชน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว

๕. ช่วยให้องค์การซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจมีโอกาสตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างเต็มที่ โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว องค์การรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ส่วนใหญ่ก็จะดำเนินงานได้ไม่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้อาจจะขึ้นอยู่กับสาเหตุต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อ การปฏิบัติงาน โดยเฉพาะองค์การรัฐวิสาหกิจที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนในรูปการให้ในสิ่ง สาธารณูปโภคด้วยแล้ว ควรที่จะให้การบริการแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การวิจัยนี้พอที่จะเป็นแนวทางอันหนึ่ง สำหรับกิจการรัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร ซึ่งต้องให้บริการแก่ประชาชน เพื่อใช้ปรับปรุง และสามารถตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนได้ตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การฯ ที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ จึงกำหนดสมมติฐานในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ไว้ดังนี้

- ๑. ผู้ใช้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ยังได้รับการบริการไม่สะดวกดีเท่าที่ควรจะเป็น
- ๒. เส้นทางการเดินทางบางสายยังมีจำนวนที่ไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการ
- ๓. จำนวนรถและสภาพรถควรได้รับการปรับปรุง
- ๔. การดำเนินงานขององค์การฯ ควรสอดคล้องกับการขยายตัวของแหล่งชุมชนและที่อยู่อาศัย

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษา เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ดังนั้น จึงมุ่งศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ความต้องการ ตลอดจนข้อเสนอนแนะ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการที่ได้รับจากองค์การฯ ขนส่งมวลชนกรุงเทพ และองค์การฯ นี้ก็มีหน้าที่รับผิดชอบการเดินทางโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและอาณาบริเวณใกล้เคียงที่ต่อเนื่องกัน ฉะนั้น ขอบเขตของการศึกษาจึงอยู่ที่ผู้ใช้บริการขององค์การฯ และอยู่ในเขตการรับผิดชอบดำเนินงานขององค์การฯ เท่านั้น ทั้งนี้จะมุ่งศึกษาถึงความคิดเห็นของแต่ละบุคคล เกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เช่น เส้นทาง การเดินทาง สภาพรถ ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อัตราค่าโดยสาร และอื่น ๆ อีกจำนวนมาก เป็นต้น แต่การศึกษาในครั้งนี้ จะทำการศึกษารวบรวมไปในการประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้น คือ มุ่งศึกษาเฉพาะรถโดยสารประจำทางธรรมดาเท่านั้น



ดังนั้น ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงอยู่ที่ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางธรรมดาเป็นส่วนใหญ่ โดยศึกษาถึงความรู้สึกของแต่ละบุคคลในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านทั่ว ๆ ไป ด้านการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่น ๆ และการที่เลือกศึกษาเฉพาะรถโดยสารประจำทางธรรมดานั้น มีสาเหตุมาจาก

๑. เป็นรถประเภทที่ถูกรีวิววิจารณ์มากที่สุดว่า การให้บริการยังไม่ดี และไม่เพียงพอแก่ความต้องการ เปรียบเสมือนกระจกสะท้อนตัวขององค์กรฯ เพราะการให้บริการด้านรถประเภทนี้มีมากที่สุดใ้องค์การฯ
๒. รถประเภทนี้ให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับ ทุกเพศ ทุกวัย และทุกอาชีพ
๓. มีประชาชนผู้โดยสารใช้บริการเป็นจำนวนมาก และมีวิ่งอยู่ทั่วทุกถนนในเขตกรุงเทพมหานครและอาณาบริเวณใกล้เคียง

คำนิยามที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อความที่ปรากฏอยู่ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นจึงอธิบายถึงความหมายของคำบางคำที่ใช้ ดังนี้

องค์กรฯ หมายถึง องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ

นักเรียน นิสิต นักศึกษา หมายถึง ตัวอย่างของประชากรที่กำลังศึกษาอยู่ในสถานศึกษาต่าง ๆ ทุกระดับชั้น ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จนถึงระดับอุดมศึกษา

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หมายถึง ตัวอย่างของประชากรที่ประกอบอาชีพอยู่ในสถานที่ราชการ หรือองค์กรรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง ทั้งนี้ รวมถึงลูกจ้างของสถานที่นั้น ๆ ด้วย

พนักงานธุรกิจเอกชน หมายถึง ตัวอย่างของประชากรที่ทำงานอยู่ในบริษัท ห้างร้านของเอกชนทั่ว ๆ ไป เช่น ธนาคาร บริษัท ห้างหุ้นส่วน เป็นต้น

อื่น ๆ หมายถึง ตัวอย่างของประชากรที่มีได้รวมอยู่ในกลุ่มอาชีพที่กล่าวมาแล้วข้างต้น