

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรในมหานครใหญ่ๆ สภาพที่มีการแข่งขันกันสูง ทุกคนต่างเร่งรีบ การบริหารจัดการเมืองที่ดีให้ทันต่อการขยายตัวของประชากรนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง หากว่าขาดการบริหารจัดการเมืองที่ดีแล้วปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาสังคม ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสิ่งแวดล้อม และปัญหาอื่นอีกมากมายก็อาจจะเกิดขึ้นได้ ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ทำให้ทางภาครัฐบาลของแต่ละประเทศต้องสูญเสียงบประมาณอย่างมากมายในการที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะทำให้คุณภาพชีวิตของประชากรของตนดียิ่งขึ้น

ปัญหาการจราจรที่แออัดเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่หลายๆ มหานครมักประสบ และทำให้คุณภาพชีวิตของประชากรแย่ลง หลายประเทศต้องทุ่มเทงบประมาณ และความพยายามในการแก้ไขปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้น เนื่องจากเล็งเห็นว่าปัญหาการจราจรที่แออัดเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการสูญเสียในด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจอยู่ในรูปความสัมพันธ์เปลืองพลังงาน การสึกหรอของเครื่องยนต์ เวลาที่สูญเสียไปในการเดินทาง ผลกระทบทางด้านสังคม อยู่ในรูปปัญหาความปลอดภัย การเสียสุขภาพจิตและอารมณ์ของผู้เดินทาง

เมื่อแต่ละประเทศตระหนักถึงความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากปัญหาการจราจรที่ติดขัด จึงเกิดความพยายามที่จะพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชากรในประเทศหันมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทาง ความพยายามดังกล่าวได้ถูกนำมาปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นด้วยหวังว่าจะช่วยลดความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้น แต่การวางแผนการขนส่งนั้นต้องมีความเข้าใจในสภาพแวดล้อมในการเดินทาง และพฤติกรรมการเดินทางของประชากรในประเทศนั้นๆ ซึ่งพบว่าในแต่ละประเทศพฤติกรรมในการเดินทางย่อมแตกต่างกันไป การวางแผนจัดการระบบจราจรให้มีประสิทธิภาพและการขนส่งสาธารณะที่ดีสำหรับสนองความต้องการนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น แนวทางหนึ่งที่สามารถลดความรุนแรงของปัญหาการจราจรที่ติดขัดคือ การใช้ระบบขนส่งสาธารณะที่ผู้คนได้มากและประหยัดเนื้อที่แทนการเดินทางด้วย

รถยนต์ส่วนบุคคล ปัญหาการจราจรที่ติดขัดและการขาดแคลนระบบขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพเป็นหนึ่งในจำนวนปัญหาสำคัญๆ ที่ควรได้รับการแก้ไขสำหรับกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครและรัฐบาลได้พยายามปรับปรุงระบบขนส่งต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการเดินทางของประชาชน แต่ด้วยบริการขนส่งมวลชนของรัฐที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อความต้องการและไม่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้เดินทางได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการเดินทางและเกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจ ทำให้เกิดแนวคิดที่จะหาวิธีในการที่จะแก้ไขลดความรุนแรงของปัญหาดังกล่าว โดยองค์กรต่างๆ ของรัฐได้มีความพยายามที่จะปรับปรุงและส่งเสริมการใช้ระบบขนส่งมวลชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยการเชื่อมโยงระบบขนส่งสาธารณะประเภทต่างๆ เข้าด้วยกัน แต่มาตรการดังกล่าวก็ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เดินทางได้ทั้งหมด องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ในการดำเนินงานและควบคุมดูแลกิจการการเดินทางโดยสารซึ่งเป็นหนึ่งในระบบขนส่งมวลชนสาธารณะที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร จึงจำเป็นต้องมีการจัดการการเดินทางให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในปัจจุบัน ขสมก. (องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2547) มีสถิติจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถเมล์ ขสมก. ต่อวันเท่ากับ 2,386,612 คน แบ่งออกเป็น รถปรับอากาศ 1,261,399 คน รถธรรมดา 1,125,213 คน (ข้อมูลของปีงบประมาณ 2546) และได้จัดรถวิ่งเพื่อให้บริการในเส้นทางต่างๆ (ข้อมูล ณ เดือน เมษายน 2547) แยกเป็นรถ ขสมก. 3,605 คัน 102 เส้นทาง รถเอกชนร่วมบริการจำนวน 3,329 คัน 104 เส้นทาง รถมินิบัสจำนวน 1,169 คัน 48 เส้นทาง รถเมล์เล็กในซอยจำนวน 2,040 คัน 104 เส้นทางและรถตู้ 5,346 คัน 116 เส้นทาง รวมรถที่วิ่งให้บริการประชาชนในกรุงเทพมหานครมีจำนวน 15,489 คัน 474 เส้นทาง โดยรถโดยสารประจำทางแต่ละประเภทก็จะมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันไป ซึ่งทาง ขสมก. ได้มีความพยายามที่จะดำเนินการควบคุมดูแลกิจการรถโดยสารประจำทางทุกประเภทให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน ทั้งด้านอัตราค่าโดยสาร ความสะอาดสบาย ความปลอดภัย ช่วงเวลาในการให้บริการ มารยาทในการให้บริการของคนขับและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้เดินทางในเขตกรุงเทพมหานครนั้นเป็นตัวแปรที่สำคัญในการที่จะนำไปปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการให้บริการให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุนี้การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้

รถโดยสารประจำทางภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ใน กรุงเทพมหานคร จึงมีความจำเป็น ความต้องการของผู้เดินทางสามารถที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เดินทางได้ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ใช้บริการในปัจจุบันเกิดความพอใจมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเกิดทัศนคติที่ดีต่อรถโดยสารประจำทาง ปริมาณการใช้รถโดยสารประจำทางจึงมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้น ปัญหาการจราจรที่แออัดก็จะคลี่คลายลง ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ เช่นความสิ้นเปลืองพลังงาน การสึกหรอของเครื่องยนต์ และเวลาที่สูญเสียไปในการเดินทางก็จะลดลงไปด้วย (ปรีชา, 2536)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางประเภทต่างๆ ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการให้อันดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางประเภทต่างๆ ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้บริการ รถโดยสารประจำทางประเภทต่างๆ ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพกับปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางประเภทต่างๆ ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพกับการให้อันดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางประเภทต่างๆ ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการให้บริการ ให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เดินทางได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาจากผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาเฉพาะกรณีรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการบนถนนสายหลักได้แก่ รถโดยสารประจำทาง ขสมก. รถเอกชนร่วมบริการ และรถตู้ ซึ่งไม่รวมรถโดยสารประจำทางประเภทที่ให้บริการเฉพาะในซอย โดยใช้ข้อมูลที่สำรวจในช่วงเดือนพฤศจิกายนและธันวาคม พ.ศ. 2547

สมมติฐานในการวิจัย

1. พฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางประเภทต่างๆ ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล

2. พฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางประเภทต่างๆ ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีความสัมพันธ์กับการให้อันดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางประเภทต่างๆ ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

รถโดยสารประจำทาง หมายถึง รถโดยสารประจำทาง ขสมก. รถเอกชนร่วมบริการ และรถตู้