

แนวทางในการแก้ไขปัญหามาได้จากผลการวิจัยและการสัมภาษณ์

ในบทที่ ๕ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัย โดยแยกการพิจารณาออกเป็นหมวดต่าง ๆ ทั้งหมด ๕ หมวดดังกล่าว และในแต่ละหมวดก็ได้พิจารณาถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับการให้บริการของผู้โดยสารรถโดยสารประจำทาง พอที่จะสรุปได้เป็นหัวข้อใหญ่ ๆ ๔ ประการ คือ

๑. ด้านการให้บริการ
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน
๔. ด้านองค์ประกอบอื่น ๆ

ด้านการให้บริการ

โดยทั่วไปแล้ว ผู้โดยสารส่วนมากเห็นว่าได้รับความสะดวกจากการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพอยู่ในระดับที่พอสมควร และมีความรู้สึกว่าการให้บริการยังคงเหมือนเดิมเสียเป็นส่วนมาก ที่ว่ายังเหมือนเดิมนั้นหมายถึงว่า ยังต้องเสียเวลาคอยรถนาน (ประมาณ ๔-๒๕ นาที) และในบางครั้งก็ต้องห้อยโหนกันเป็นส่วนมาก โดยให้เหตุผลว่าจำนวนรถที่วิ่งมีน้อยเกินไป ไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการ เวลาที่มีรถประจำทางมา บางครั้งก็ได้ขึ้น และในบางครั้งก็ไม่สามารถที่จะขึ้นได้ เพราะรถแน่นมากหรือรถไม่หยุดรับ เมื่อสามารถขึ้นรถได้แล้วส่วนใหญ่มักยืนไปตลอดทาง เพราะที่นั่งภายในรถเต็มหมดแล้ว แต่ก็มีส่วนที่ต้องยืนไปก่อนแล้วจึงได้นั่ง เป็นส่วนน้อยมากที่พอขึ้นก็ได้นั่งทันที ในเวลาที่จะลงจากรถนั้นส่วนใหญ่แล้วจะไม่เป็นปัญหา แต่ก็มีบางครั้งที่ไม่สามารถลงตามป้ายที่ต้องการได้ ทั้งนี้เพราะรถหยุดไม่ทัน คนขึ้นรถไม่ได้ยืน คนแน่นมากลงไม่ทัน และอื่น ๆ ซึ่งก็ไม่นับเป็นอุปสรรคมากนักเพราะส่วนมากจะได้ลงตามป้ายที่ประสงค์เสมอ สำหรับเรื่องอัตราค่าโดยสารนั้น

ส่วนใหญ่แล้วเห็นว่า อัตราที่เก็บอยู่ในขณะนี้ (๐.๗๕ บาท) ดีแล้ว และเมื่อถามถึงการพิจารณาเปลี่ยนแปลงอัตราค่าโดยสาร ส่วนมากยังเห็นว่าไม่สมควร (แต่จำนวนที่เห็นว่าสมควรก็มีมากเช่นกัน ประมาณ ๔๖%) ส่วนการคิดอัตราค่าโดยสารนั้น มีทั้งให้คิดเท่ากันหมดตลอดสาย คิดตามระยะทางที่โดยสาร หรือ ใช้วิธีกำหนดค่าโดยสารเป็นเขต ทั้งนี้แล้วแต่ความคิดเห็นของผู้โดยสารแต่ละคนว่าวิธีใดจะเหมาะสมที่สุด

อนึ่ง เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๒๑ ได้มีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าโดยสารเกิดขึ้น โดยขึ้นค่าโดยสารสำหรับรถที่วิ่งอยู่ในโซนให้เป็น ๑.๐๐ บาทเท่ากันหมด และเส้นทางที่อยู่นอกโซนออกไปได้มีการกำหนดจุดแบ่งระยะไว้แน่นอนโดยแบ่งออกเป็นช่วง ๆ กิจช่วงละ ๐.๕๐ บาท จึงเป็นผลทำให้เกิดข้อวิพากษ์วิจารณ์กันโดยทั่วไปว่า ไม่ยุติธรรมและเป็นการไม่สมควร โดยเฉพาะเส้นทางที่อยู่นอกโซน เพราะทำให้ผู้โดยสารบางคนต้องเสียค่าโดยสารเพิ่มขึ้นอีกมากกว่าเดิมเกือบเท่าตัว ซึ่งไม่ได้เป็นไปตามที่ได้ประกาศไว้ว่าจะขึ้นค่าโดยสารเพียง ๐.๒๕ บาทเท่านั้น ดังนั้น จึงได้มีการทบทวนเรื่องนี้ขึ้น และได้มีการปรับปรุงอัตราค่าโดยสารใหม่อีก โดยให้ใช้ค่าโดยสารสำหรับรถที่วิ่งอยู่ในโซนเป็น ๑.๐๐ บาทเหมือนเดิม ส่วนเส้นทางที่อยู่นอกโซนออกไปนั้น แต่เดิม (ก่อนที่จะมีการปรับปรุงเมื่อ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๒๑) เคยเก็บอยู่อย่างไร ก็ให้คงเก็บอยู่อย่างนั้นต่อไป และให้เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๒๑ เป็นต้นมา ปรากฏว่าเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการโดยทั่วไป

สำหรับการพิจารณาถึงเรื่องของพนักงานประจำรถ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานตรวจตั๋ว เกี่ยวกับด้านมารยาทของพนักงาน ส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานตรวจตั๋ว และพนักงานขับรถมีมารยาทอยู่ในระดับที่พอใช้ได้แล้ว ส่วนพนักงานเก็บค่าโดยสารควรที่จะปรับปรุงให้มีมารยาทดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ในด้านการแต่งกายส่วนมากเห็นว่าอยู่ในขั้นที่พอใช้ได้แล้วทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานตรวจตั๋วต่างก็มีการแต่งกายที่พอใช้ได้แล้ว

ส่วนในเรื่องการจัดรถเสริมพิเศษ (วิ่งครึ่งทาง) ส่วนใหญ่แล้วผู้ให้บริการจะเห็นด้วยกับการจัดรถแบบนี้ เพราะทำให้สะดวกและการหมุนเวียนของรถโดยสารประจำทางดีขึ้น นอกจากนี้ก็ยังเห็นว่าการจัดเส้นทางของรถควรที่จะคำนึงถึงแหล่งชุมชนด้วย และสำหรับรถโดยสารประจำทางปรับอากาศนั้น ส่วนมากก็ยังเห็นว่าสมควรที่จะมีการเพิ่มเส้นทางอีก

ดังนั้น ในด้านการให้บริการ พอที่จะสรุปปัญหาและข้อคิดเห็นได้ ดังนี้

- ก. ปัญหาในเรื่องจำนวนรถมีน้อยเกินไป สมควรที่จะมีการเพิ่มจำนวนรถให้มากขึ้น และศึกษาว่ามีสาเหตุอื่นที่ทำให้การหมุนเวียนของรถประจำทางไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่
- ข. ปัญหาเรื่องอัตราค่าโดยสาร สมควรที่จะใช้วิธีที่เป็นธรรมที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการ และให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ค. ปัญหาเรื่องมารยาทของพนักงานประจำรถ ควรที่จะมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยเฉพาะพนักงานเก็บค่าโดยสาร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก

ปัญหาแรกที่สำคัญต่อการใช้บริการของรถโดยสารประจำทางก็คือ เรื่องป้ายหยุดรถประจำทาง เพราะส่วนมากบอกว่ายังไม่ได้มาตรฐานที่ดีพอ คือ ในบางแห่งก็สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจนดี แต่บางแห่งก็สังเกตเห็นได้ยาก และในบางที่ก็ไม่เห็นเลย สมควรที่จะได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ส่วนการกำหนดระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถประจำทางแต่ละแห่งนั้น ส่วนใหญ่ก็คิดว่าเหมาะสมแล้ว ต่อมาก็เป็นเรื่องศาลาที่พักผู้โดยสาร ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเห็นว่าศาลาที่พักผู้โดยสารนั้น เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ แต่การสร้างก็ควรที่จะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมด้วย เพราะในบางแห่งก็ไม่จำเป็นที่จะต้องมีไว้ และส่วนใหญ่ก็เห็นว่าการออกแบบเหมาะสมดีแล้ว มีข้อเสียก็คือ ผนังด้านข้างควรจะทำให้โปร่ง เพื่อให้ผู้ที่อยู่ในศาลาที่พักผู้โดยสารสามารถที่จะมองเห็นรถโดยสารประจำทางที่กำลังวิ่งมาได้ เพราะในปัจจุบันนี้ใช้ประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ (แต่ขณะนี้กำลังมีการปรับปรุงอยู่) นอกจากนี้ยังเห็นว่า สมควรที่จะมีการติดป้ายแสดงถึงเส้นทาง การเดินรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและอาณาบริเวณต่อเนื่องไว้ที่ศาลาที่พักผู้โดยสารด้วย เพราะจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการในกรณีที่ต้องการจะทราบถึงเส้นทาง การเดินรถสายนั้น ๆ ว่าไปทางใดบ้าง

สำหรับตัวรถโดยสารประจำทางนั้น ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการจะใช้วิธีสังเกตดูเลขประจำสายของรถ จากด้านบนหลังคาน้ำรถ และบอกต่อไปว่าในเวลากลางวันการมองเห็นเลขประจำสายของรถนั้นสามารถที่จะมองเห็นได้ชัดเจนดีพอสมควร ส่วนในเวลากลางวันจะมองไม่ค่อยชัดเจนเลย สมควรที่จะมีการปรับปรุงป้ายบอกเลขประจำสายของรถให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งในเวลากลางวันและ

กลางคืน สำหรับเส้นทางที่รถสายนั้น ๆ รุ่งผ่าน ควรที่จะมีป้ายบอกจุดผ่านที่สำคัญของรถสายนั้นติดไว้ที่ข้างรถ เพื่อให้ผู้ที่คอยรถอยู่สามารถดูได้ว่า รถคันนั้นจะผ่านไปยังจุดใดบ้าง เพื่อประโยชน์แก่ผู้ที่ไม่รู้จักเส้นทางก็จะได้ใช้บริการได้ถูกต้อง และเดินทางไปยังจุดหมายได้เร็วขึ้น ในเรื่องที่รถประจำทางใช้สีเดียวกันเหมือนกันหมดในปัจจุบันนี้ โดยทั่วไปยังถือว่าเป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการ ทำให้ขึ้นรถผิดสายได้ง่าย เพราะส่วนใหญ่แล้วมักจะเคยขึ้นรถผิดสายกันเป็นส่วนมาก ส่วนเรื่องปัญหาการควักค่า ส่วนมากถือว่าไม่เป็นปัญหามากนัก และไม่คำนึงถึงเรื่องนี้เหมือนกับปัญหาเรื่องการให้บริการ

ดังนั้น ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก จึงสามารถสรุปปัญหาที่สำคัญ ๆ ได้ดังนี้

ก. ปัญหาเรื่องป้ายหยุดรถประจำทาง ยังไม่ได้มาตรฐานเพียงพอ สมควรที่จะมีการปรับปรุงและแสดงไว้ให้เห็นอย่างชัดเจนในทุก ๆ แห่ง

ข. เรื่องศาลาที่พักผู้โดยสาร ควรที่จะสร้างให้เหมาะสมและคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของบริเวณที่จะสร้างด้วย นอกจากนี้ก็สมควรที่จะมีป้ายแสดงถึงเส้นทางการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและอาณาบริเวณใกล้เคียงติดไว้ที่ศาลาที่พักผู้โดยสารด้วย

ค. เลขประจำสายของรถประจำทาง ควรได้มาตรฐานเดียวกันหมด สามารถที่จะมองเห็นได้ชัดเจนทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน

ง. ป้ายบอกจุดผ่านที่สำคัญของรถประจำทาง ควรติดไว้ข้างรถเพื่อเป็นแนวทางในการใช้เส้นทางของผู้ใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน

อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในรถโดยสารประจำทาง ถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมาก สามารถที่จะสรุปได้ว่า ประตुरถ และแสงสว่างภายในรถ (ไฟ) อยู่ในระดับที่พอใช้ได้แล้วเป็นส่วนใหญ่ แต่สำหรับ เบาะนั่ง พนักพิง ราวจับ หน้าต่าง และกริ่งสัญญาณ ส่วนมากยังเห็นว่าควรที่จะปรับปรุง เช่น หน้าต่างก็ขอให้ใช้ปิดและเปิดได้ กริ่งสัญญาณก็ขอให้ใช้การได้ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความสะอาดของรถประจำทางด้วยแล้วประมาณ ๗๖% ถือว่าควรที่จะมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าปัจจุบัน เรื่องอุปกรณ์ภายในรถเหล่านี้จะเห็นว่าโดยทั่วไปแล้วอยู่ในระดับที่ควรที่จะปรับปรุงแทบทั้งสิ้น จะมีที่อยู่ในขั้นพอใช้ได้ก็เพียงประตुरถและความสว่างภายในรถเท่านั้น นอกจากอุปกรณ์ต่าง ๆ แล้ว ผู้ใช้

บริการยังเห็นว่า ควรที่จะมีป้ายบอกถึงเส้นทางเดินรถของสายนั้นด้วยว่า จะวิ่งไปถึงไหน และผ่านจุดใดบ้างซึ่งเป็นจุดที่สำคัญ ๆ รวมทั้งควรที่จะมีป้ายแสดงถึงอัตราค่าโดยสารติดไว้ภายในรถด้วย เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับ ผู้ใช้บริการเมื่อต้องการจะทราบถึงเส้นทางและอัตราค่าโดยสารของรถสายนั้น

สำหรับการพิจารณาถึงสภาพของรถโดยสารประจำทางในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ยังเห็นว่าควรที่จะมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยเฉพาะรถที่องค์การรับซื้อจากผู้ประกอบการเดิม ส่วนมากมีสภาพที่ทรุดโทรม ซึ่งสภาพรถนั้นก็หมายถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในรถทั้งหมด รวมทั้งตัวรถด้วย (แต่ในขณะนี้ มีรถใหม่ที่สภาพดีออกมาวิ่งจำนวนมากขึ้นแล้ว) ส่วนเรื่องการจัดเก้าอี้ภายในรถนั้นจากความเห็นแล้วก็แตกต่างกันออกไป บ้างก็ชอบแบบเดิมคือนั่งข้างละ ๒ คน บางก็ว่าแบบใหม่ดีคือข้างขวานั่ง ๒ คน และข้างซ้ายนั่งเพียงคนเดียว บางคนก็ว่าควรที่จะจัดใหม่แต่ไม่บอกมาว่าควรที่จะจัดแบบใด แต่จากการสังเกตและสัมภาษณ์เห็นว่า การจัดเก้าอี้แบบเดิมและแบบใหม่นั้นมีผลดีและผลเสียแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพอใจและโอกาสของการใช้มากกว่าแล้วแต่กรณี

ดังนั้น พอที่จะสรุปปัญหาเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ได้ดังนี้

- ก. อุปกรณ์ภายในรถบางส่วน คือ เบาะนั่ง พนักพิง ราวจับ หน้าต่าง กริ่งสัญญาณ และความสะอาดของรถ ควรที่จะได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น
- ข. เรื่องป้ายบอกจุดผ่านที่สำคัญ พร้อมทั้งอัตราค่าโดยสารของรถสายนั้น ๆ สมควรที่จะมีติดไว้ภายในรถประจำทางด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร
- ค. สภาพของรถประจำทาง ควรที่จะปรับปรุงให้ดีโดยเฉพาะรถที่รับซื้อจากผู้ประกอบการเดิมซึ่งสภาพรถทรุดโทรมมาก

ค่านองค์ประกอบอื่น ๆ

ในค่านองค์นี้เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการของผู้โดยสาร ซึ่งส่วนมากเห็นว่าการสนับสนุนรถโดยสารประจำทางเป็นการไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง และสมควรที่จะมีการห้ามสนับสนุนภายในรถโดยสารประจำทางด้วย โดยออกเป็นประกาศหรือคำสั่งของทางราชการ เพื่อให้คำนึงถึงสวัสดิภาพและสุขภาพของส่วนรวม ควรที่จะมีการลงโทษผู้ที่ฝ่าฝืนด้วยการปรับเป็นเงิน ส่วนเรื่องรถผิดกฎหมายโดย

เฉพาะรถเมล์เล็ก (รถสองแถว) ส่วนใหญ่เคยใช้บริการกันมาแล้ว และในขณะนี้ก็ยังมียูที่ให้บริการอยู่อีกจำนวนมาก เมื่อสำรวจว่า ถ้าวัดโดยสารประจำทางขององค์การฯ สามารถจัดระเบียบการให้บริการได้เป็นอย่างดีแล้ว ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ประมาณ ๘๖% จะเลิกใช้บริการของรถเมล์เล็ก แต่ในขณะนี้การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ยังไม่สามารถที่จะให้บริการแก่ประชาชนผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอ ส่วนมากจึงเห็นว่า ยังสมควรให้รถเมล์เล็กวิ่งอยู่อีกต่อไป จนกว่ารถโดยสารประจำทางจะจัดบริการให้เป็นระเบียบและมีประสิทธิภาพเพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ส่วนความเห็นในเรื่องที่ว่า ถ้าวัดโดยสารประจำทางของกรุงเทพมหานครจะนำรถเมล์ ๒ ชั้น ออกมาวิ่งรับส่งผู้โดยสาร ปรากฏว่าส่วนใหญ่จะเห็นด้วย และในกรณีที่การทางพิเศษสร้างถนนลอยฟ้า (ทางด่วน) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ความเห็นส่วนมากก็เห็นควรให้รถโดยสารประจำทางขึ้นไปวิ่งในถนนลอยฟ้าด้วย โดยยินยอมที่จะจ่ายอัตราค่าโดยสารในราคาพิเศษกว่าปกติสำหรับรถที่วิ่งในเส้นทางด่วนนี้ อีกด้วย นอกจากนี้ก็เสนอให้มีการขยายเส้นทางบริการของรถโดยสารประจำทางให้กว้างออกไปอีก ตามการขยายตัวของแหล่งชุมชน และการขยายตัวของเมืองด้วย

ดังนั้น ในด้านนี้พอที่จะสรุปปัญหาและข้อเสนอที่สำคัญ ดังนี้

- ก. เรื่องการสูญบุหรืบนรถโดยสารประจำทาง ควรที่จะมีการห้ามสูญบุหรืและลงโทษต่อผู้ฝ่าฝืน
- ข. เรื่องรถเมล์เล็ก (รถสองแถว) ปัจจุบันนี้ยังสมควรที่จะให้วิ่งอยู่อีกต่อไป แต่ควรที่จะจัดให้เป็นระเบียบมากกว่าที่เป็นอยู่ เมื่อการให้บริการขององค์การฯ สามารถจัดได้เป็นอย่างดีแล้ว ส่วนใหญ่ก็จะเลิกใช้รถเมล์เล็กแทบทั้งสิ้น
- ค. เรื่องรถเมล์ ๒ ชั้น ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่จะนำออกมาวิ่งรับส่งผู้โดยสาร เพราะคิดว่าจะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ได้บ้าง
- ง. เรื่องถนนลอยฟ้า (ทางด่วน) สมควรที่จะให้รถโดยสารประจำทางเข้าไปวิ่งในเส้นทางนี้ โดยยินยอมที่จะจ่ายค่าโดยสารในอัตราพิเศษกว่าปกติอีกด้วย
- จ. ส่วนใหญ่เห็นสมควรให้มีการขยายเส้นทางบริการเดินรถให้กว้างออกไปอีก ตามการขยายตัวของเมืองและแหล่งชุมชนต่าง ๆ อย่างน้อยที่สุดก็ให้ทั่วเขตกรุงเทพมหานคร

แนวทางในการแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

จากหัวข้อสำคัญทั้ง ๔ ด้านตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นปัญหาของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พร้อมกับข้อเสนอแนะที่สมควรจะจัดทำด้วย ดังนั้น เพื่อให้ปัญหาด่าง ๆ เหล่านี้ สามารถที่จะถูกแก้ไขให้ลุล่วงไปด้วยดี จึงนำปัญหาเหล่านั้นไปเรียนปรึกษากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม (ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง คือ อาจารย์สมพงษ์ จัยศิริ ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการทั่วไป ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางอ้อม คือ อาจารย์ประชุด โกรเนตร หัวหน้ากองสวัสดิภาพการขนส่ง กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ซึ่งท่านทั้งสองได้ให้คำแนะนำพร้อมทั้งเอกสารประกอบอีกมากมาย ซึ่งเป็นประโยชน์แก่การศึกษาริวิจัยครั้งนี้มาก) เพื่อขอทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ที่ได้จากผลการวิจัย รวมทั้งปัญหาอื่น ๆ อีกด้วย จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้ง ๒ ท่าน ทราบว่าในการแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ทางรัฐบาลได้จัดตั้ง "คณะกรรมการปรับปรุงกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ" ขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญ ดังนี้

๑. เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารงาน
๒. เร่งรัดและยกมาตรฐานการบริการให้ดีขึ้น
๓. จัดวางระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการควบคุมรายได้และการพิจารณาหาทางเพิ่มรายได้
๔. จัดวางระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการควบคุมรายจ่าย และพิจารณาหาทางลดรายจ่าย

รวมทั้งการจัดวางระบบป้องกันการรั่วไหลต่าง ๆ

๕. แก้ไขปัญหา เรื่องการขาดทุน

คณะกรรมการปรับปรุงกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้พิจารณาถึงหน้าที่และปัญหาต่าง ๆ แล้ว จึงตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นอีก ๔ ชุด คือ

๑. คณะอนุกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารงาน
๒. คณะอนุกรรมการปรับปรุงการบริการ
๓. คณะอนุกรรมการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาด้านรายรับ
๔. คณะอนุกรรมการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาด้านรายจ่าย



คณะกรรมการฯ ทั้ง ๔ ชุดนี้ ก็ทำหน้าที่ในเรื่องที่ได้รับมอบหมายมาในแต่ละด้าน โดยใช้ เวลาศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านนั้น ๆ ในที่นี้จะขอกล่าวถึงเฉพาะคณะกรรมการชุดที่ ๒ คือ คณะกรรมการปรับปรุงการบริการ เท่านั้น หลังจากที่ได้มีการศึกษาและ วิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ แล้วในวันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๒๐ ก็ได้มีรายงานผลการปฏิบัติงานออกมา ซึ่งพอที่จะสรุปได้ดังนี้

คณะกรรมการปรับปรุงการบริการ เห็นว่าकारที่จะปรับปรุงปัญหาเฉพาะหน้าเสียก่อน โดย ถือหลักว่าต้องแก้ไขได้ง่าย มองเห็นได้ชัดเจน ลงทุนน้อย และแก้ไขได้ทันที โดยแยกการปรับปรุงออกเป็น ๔ ด้านใหญ่ ๆ คือ

๑. การปรับปรุงคน
๒. การปรับปรุงรถ
๓. การปรับปรุงบริการ
๔. การปรับปรุงด้านอื่น ๆ

การปรับปรุงคน จะปรับปรุงในเรื่องการแต่งกาย มารยาท ขวัญ การติดต่อและการสื่อสาร ความ สัมพันธระหว่างบุคคลชั้นหัวหน้ากับผู้ร่วมงาน การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิอำนาจและหน้าที่ ของพนักงาน การอบรมและติดตามผล และการจัดนายตรวจพิเศษ

การปรับปรุงรถ จะปรับปรุงในเรื่องความสะอาดและความเรียบร้อยของตัวรถ รถเสียและควันท่า ป้ายบอกเส้นทางประจำรถ และเครื่องสัญญาณ และแสงสว่างภายในรถ

การปรับปรุงบริการ จะปรับปรุงเรื่องรถออกสาย, เลิกเร็ว การจัดจำนวนรถ, จำนวนเที่ยว การ จอดรับผู้โดยสาร และการสำรวจความต้องการของผู้โดยสาร

การปรับปรุงด้านอื่น ๆ เช่น การออกข่าวและขอความร่วมมือกับผู้โดยสาร เรื่องป้ายหยุดรถและที่ พักผู้โดยสาร

เมื่อคณะกรรมการปรับปรุงการบริการได้เสนอรายงานต่อประธานกรรมการปรับปรุงกิจ การขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพแล้ว ภายในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๒๑ ได้มีการกำหนดเป้าหมาย

ระยะแรกในการปรับปรุงบริการไว้ ๔ ข้อ เพื่อเป็นการเริ่มปรับปรุงบริการทุกประเภทในการเดินรถ ให้เป็นตัวอย่างที่ดี ทั้งนี้จะได้ทราบถึงอุปสรรคและวัดความสามารถในการบริหารงานอีกด้วย โดย คัดเลือกเส้นทางเดินรถตัวอย่างไว้ ๑๑ เส้นทาง (มี ๑๐ เขต ๆ ละ ๑ เส้นทาง รวมรถยนต์โดยสารปรับอากาศอีก ๑ เส้นทาง) ซึ่งเป็นเส้นทางที่มีผู้โดยสารนิยมมาก มีอุปสรรคและปัญหาปานกลาง เช่น ปัญหาการจราจร ปัญหาเรื่องบุคคล ปัญหาเรื่องอุจาดรถ เป็นต้น เป้าหมายที่จะปรับปรุงบริการ ทั้ง ๔ ประการนั้น คือ

๑. ให้มีการปล่อยรถโดยสม่ำเสมอ
๒. จัดรถให้เพียงพอ ห้ามการห้อยโหน
๓. การหยุดรถรับส่งตามป้ายจอด
๔. การออกรถเข้า และเลิกตึกตามเวลา
๕. ความสะอาดของรถ
๖. สภาพรถทั่ว ๆ ไป
๗. ไฟแสงสว่าง
๘. ครวันดำ
๙. มารยาทและการแต่งกายของพนักงานประจำรถ

นอกจากเป้าหมายทั้ง ๔ ข้อนี้แล้ว ได้มีการศึกษาปัญหาอีก ๒ ประการควบคู่กันไปด้วย คือ

๑. วางวิธีการที่จะแข่งขันกับรถเมล์เล็กและหาทางผลัดกันโดยทางเศรษฐกิจ
๒. ตรวจสอบรายได้แต่ละสายเปรียบเทียบกับก่อนวันปรับปรุงและหลังวันปรับปรุง

เป้าหมายนี้เริ่มทดลองเมื่อ ๑๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๒๑ และเริ่มตรวจสอบประเมินผลเมื่อ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๒๑ หลังจากนั้นก็ได้มีการสรุปและรวบรวมผลของคณะกรรมการปรับปรุงการบริการ เสนอต่อคณะกรรมการปรับปรุงองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จึงได้มีการรวบรวมผลการศึกษา และวิเคราะห์ของคณะกรรมการทุก ๆ ฝ่าย แล้วสรุปออกมาเป็นผลของการศึกษาและวิเคราะห์ของ คณะกรรมการปรับปรุงกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงกิจการขององค์การฯ ต่อไป ซึ่งผลสรุปของคณะกรรมการปรับปรุงกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พอที่จะสรุปได้ดังนี้

คณะกรรมการปรับปรุงกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้พิจารณาส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการแล้วสรุปปัญหาออกมาโดยแบ่งระยะเวลาของการปรับปรุงแก้ไขปัญหานั้นออกเป็น ๒ ระยะ คือ ระยะต้นซึ่งเริ่มตั้งแต่ปัจจุบันถึงวันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๒๑ และระยะยาว ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๒๑ เป็นต้นไป ปัญหาดังกล่าวมี ๔ ประการ คือ

๑. ปัญหาเรื่องรถ โดยมุ่งให้มีจำนวน สภาพ และลักษณะที่เหมาะสม มั่นคง และถูกต้อง
๒. ปัญหาเรื่องเส้นทาง จะต้องตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร และสามารถกำหนดความสม่ำเสมอและความแน่นอนของการเดินทางตลอดเส้นทางได้พอสมควร
๓. ปัญหาเรื่องบริการ มุ่งถึงประสิทธิภาพของฝ่ายจัดการที่จะจัดตารางเดินรถให้เหมาะสม และสะดวกแก่ผู้โดยสารจากจุดถึงจุด โดยเพียงพอและสม่ำเสมอแน่นอน
๔. ปัญหาเรื่องบุคคล ให้พนักงานและผู้โดยสาร ต้องมีหน้าที่และมารยาทที่ดีต่อกันตามสมควร

นอกจากนั้น ได้กำหนดการปรับปรุงด้านบริการในระยะเริ่มแรก โดยตั้งเป้าหมายเพื่อให้ได้การบริการที่มีความสมบูรณ์ โดยคำนึงถึงวิวัฒนาการของบริการสมัยใหม่ในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดรถให้ถูกลักษณะที่เป็นรถโดยสารในนครหลวงอย่างแท้จริง การปรับปรุงเส้นทางให้สอดคล้องกับระบบถนนของผังเมืองในนครหลวง และการสร้างที่พักผู้โดยสาร และสถานีชุมทางย่อยให้ทั่วถึงเพียงพอ และมีมาตรฐาน เป็นต้น พร้อมกันนั้นก็ยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อีก ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับการให้บริการ ด้วยการขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน เช่น กรมตำรวจ กรมการขนส่งทางบก และกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

จากผลสรุปนี้ ทางคณะกรรมการปรับปรุงกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้จัดทำแผนการดำเนินงานปรับปรุงการบริการ และผู้รับผิดชอบขึ้น โดยสร้างเป็นตารางควบคุมในลักษณะของแผนภูมิ (Gantt Chart) คือ มีกำหนดการเริ่มงาน ระยะเวลา และกำหนดสิ้นสุดของการปรับปรุงในแต่ละส่วน พร้อมกันนั้นก็ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละส่วนว่าผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบในส่วนนั้น ๆ ด้วย

จะเห็นได้ว่า ในขณะที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพได้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับการบริการตามเป้าหมายของคณะกรรมการปรับปรุงกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในทุกด้าน ทุกทาง แต่เป้าหมายที่สำคัญ คือ ทำอย่างไรจึงจะปรับปรุงบริการให้ดีที่สุดและมีมาตรฐานเพียงพอ จากการให้สัมภาษณ์ของนายเฉลียว สุวรรณกิติติ ผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ที่ออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๒๖ เวลา ๗.๓๕ น. ถึง ๗.๕๕ น.) ได้สรุป แผนงานที่คณะกรรมการปรับปรุงองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพได้กำหนดไว้เป็น ๔ แนวใหญ่ คือ

๑. ว่าด้วยการปรับปรุงรถทั้งจำนวนและสภาพ
๒. ว่าด้วยวิธีการด้านปรับปรุงยกมาตรฐานมารยาทพนักงานประจำยานพาหนะ ทั้งคนขับ

กระเป๋ นายตรวจ

๓. ว่าด้วยการปรับปรุงเสริมความสะดวกต่าง ๆ
๔. ว่าด้วยเรื่องเกี่ยวกับการจัดปล่อยรถให้เหมาะกับเส้นทาง เหมาะกับจังหวะเวลา

และยังได้เพิ่มเติมอีกว่า ภายในเดือนพฤษภาคม มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๒๖ นี้ จะมีรถโดยสารประจำทางธรรมดาวิ่งทั้งหมดประมาณ ๔,๓๐๐ คัน นอกจากนี้ก็มีโครงการพัฒนาบุคคลโดยให้การอบรมบุคคลากรให้รู้หน้าที่ การงาน และเปลี่ยนทัศนคติให้พนักงานสำนึกในหน้าที่ของการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายอีกอันหนึ่งก็คือ เรื่องการปรับปรุงเส้นทางซึ่งเป็นอำนาจของคณะกรรมการควบคุมการขนส่งได้มีการศึกษาร่วมกันกับองค์การฯ โดยมีกระทรวงมหาดไทย เป็นเจ้าของเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงแผนการจราจร เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเรื่องที่ใหญ่มากและจะต้องใช้ความละเอียดอ่อนมาก รวมทั้งต้องใช้เวลาศึกษาอีกพอสมควร แต่ในขณะนี้สิ่งที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กำลังปรับปรุงเกี่ยวกับเรื่องเส้นทางก็คือ การจัดปล่อยรถให้สอดคล้องประสานกับการหมุนเวียนของการจราจร ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตามช่วงจังหวะเวลา และให้สอดคล้องกับเส้นทางที่ทางการกำหนดไว้แล้วอีกด้วย

ในการปรับปรุงด้านบริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้มีการติดตามงานทั้งหมด ๔ ระดับด้วยกัน คือ

ก. ระดับที่ ๑ คือ คณะกรรมการปรับปรุงกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ คอยควบคุม
ในเรื่องทั่ว ๆ ไป

ข. ระดับที่ ๒ คือ ผู้จัดการเขตแต่ละเขต คอยรับผิดชอบดูแลในเขตที่ตนรับหน้าที่อยู่

ค. ระดับที่ ๓ คือ สำนักงานกลางขององค์การฯ ทำหน้าที่ตรวจสอบในแต่ละเขต

ง. ระดับที่ ๔ คือ ผู้ตรวจการของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม คอยตรวจสอบ
เปรียบเทียบ และประเมินผล

นอกจากทั้ง ๔ ระดับที่กล่าวมานี้ ทางองค์การฯ ยังถือว่ามีระดับพิเศษอีก ๑ ระดับ เป็นระดับ
ที่ ๕ คือ ผู้ให้บริการของรถโดยสารประจำทาง ซึ่งได้กรุณาโทรศัพท์ และเขียนไปรษณียบัตร หรือจดหมาย
มาที่องค์การฯ ซึ่งทางองค์การฯ ก็มีหน่วยงานที่รับเรื่องนี้โดยเฉพาะแล้วนำไปพิจารณาแก้ไข มีขั้นตอน
มีกลไกที่สมบูรณ์ต่อไป

นอกจากการปรับปรุงในเรื่องการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในทุก ๆ ด้านแล้ว
ทางองค์การฯ ก็ยังมีบริการพิเศษที่จัดให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคคลประเภทอื่น ๆ อีก
เพื่อเป็นการช่วยลดค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายของครอบครัว ด้วยการยกเว้นหรือการลดหย่อนอัตรา
ค่าโดยสาร โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ผู้ที่ได้รับการยกเว้นค่าโดยสาร

- ผู้ตรวจการขนส่ง
- พระภิกษุ สามเณร
- บุรุษไปรษณีย์ในเครื่องแบบ
- ผู้ถือบัตรอนุญาตขององค์การฯ
- ผู้ถือบัตรหรือเหรียญตราของทางราชการที่มีระบุไว้ว่า มีสิทธิยกเว้นค่าโดยสารรถประจำทาง

ผู้ได้รับลดหย่อนค่าโดยสารครึ่งราคา

- คนตาบอดที่มีหนังสือรับรองของสมาคมคนตาบอด
- ทหาร ตำรวจ ในเครื่องแบบ
- ผู้ถือบัตรหรือเหรียญตราของทางราชการที่มีระบุไว้ว่า มีสิทธิได้รับการลดหย่อนค่าโดยสาร

รถยนต์โดยสารประจำทางครั้งราคา เสียค่าโดยสารครั้งราคาตามอัตราที่คณะกรรมการ
ควบคุมการขนส่งกำหนดไว้

นักเรียน นิสิต นักศึกษา

- นักเรียนในเครื่องแบบตั้งแต่ชั้น มศ. ๓ ลงมา ใช้ตั๋วเดือนซึ่งลดค่าโดยสารลงถึง ๖๗%
- นักเรียนในเครื่องแบบตั้งแต่ชั้น มศ. ๓ ขึ้นไป นิสิต นักศึกษาในเครื่องแบบ หรือแสดง
บัตรประจำตัว ให้ใช้ตั๋วเดือน ซึ่งลดค่าโดยสารลงประมาณ ๓๓.๓%

จากปัญหาต่าง ๆ ที่ได้จากการวิจัย รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขที่ได้จากข้อเสนอแนะของ
ผู้ใช้บริการ เมื่อนำมาพิจารณาแล้วก็จะคล้ายคลึงกับแนวทางในการแก้ไขขององค์การขนส่งมวลชน
กรุงเทพ และเหมือนกับเป้าหมายที่คณะกรรมการปรับปรุงกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพกำหนด
ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ พอที่จะพิจารณาได้ว่า ขณะนี้กำลังมีการปรับปรุงปัญหาต่าง ๆ อยู่เกือบทุก
ด้าน และกำลังอยู่ในช่วงของการปรับปรุงอีกด้วย จึงยังไม่สามารถที่จะสรุปผลออกมาได้ชัดเจนว่า
การปรับปรุงเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ แต่ก็มีเปลี่ยนแปลงในบางอย่าง เช่น จำนวนรถมีเพิ่ม
มากขึ้น และบริการต่าง ๆ ก็รู้สึกว่าจะมีแนวโน้มที่ดีขึ้นกว่าเดิมบ้าง เป็นต้น จึงหวังว่าการปรับปรุงนี้
คงจะบรรลุถึงเป้าหมายไปด้วยดีโดยไม่มีอุปสรรคใด ๆ มาขัดขวาง สำหรับในเวลานี้ก็ทำได้แต่เพียง
ว่า คอยติดตามและดูผลของการปรับปรุงตามแนวทางที่องค์การกำหนดไว้และได้รับมอบหมายมาว่าจะ
เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ และผลที่ออกมาจะเป็นในทางบวกหรือทางลบก็ต้องคอย
ติดตามกันต่อไป