

การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ



นายธีระเดช รุ่งมงคล

001072

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

แผนกวิชาพาณิชยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๒๑

I 15844391

A STUDY OF USERS' ATTITUDE TOWARD SERVICES
PROVIDED BY BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY

MR. TEERADECH RIEWMONGKOL




A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education
Department of Commerce
Graduate School
Chulalongkorn University

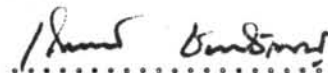
1978


หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการของ
 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
 โดย นายธีระเดช รุ่งมงคล
 แผนกวิชา พาณิชยศาสตร์
 อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสง สงวนเรือง
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
 ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


.....รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุประดิษฐ์ บุญนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
 (ศาสตราจารย์เดชาวัลย์ นันทาทวีวัฒน์)

.....กรรมการ
 (นายสมพงษ์ จัยศิริ)

.....กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสง สงวนเรือง)

.....กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
ชื่อนิสิต	นายธีระเดช รุ่งมงคล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสง สงวนเรือง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ
แผนกวิชา	พาณิชยศาสตร์
ปีการศึกษา	๒๕๒๑

บทคัดย่อ



รถโดยสารประจำทางถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน เป็นบริการสาธารณะภาค
ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของชาวกรุงเทพมหานครและอาณาบริเวณใกล้เคียงซึ่งมีผู้ใช้บริการมาก
ถึงวันละประมาณ ๒ ล้านคน การขนส่งผู้โดยสารจำนวนมากเช่นนี้ จะให้เกิดผลสำเร็จด้วยดีย่อมเป็น
ไปได้ยาก จึงเกิดปัญหาและข้อร้องเรียนต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของรถโดยสารประจำทางขึ้น
ซึ่งแต่เดิมนั้น การเดินทางโดยสารประจำทางเป็นของผู้ประกอบการเอกชนหลายบริษัท เมื่อมีปัญหาต่าง ๆ
เกิดขึ้น ทางรัฐบาลจึงดำเนินการซื้อรถโดยสารประจำทางและจัดตั้งบริษัทรัฐวิสาหกิจชื่อ บริษัทมหานคร
ขนส่งจำกัด แต่ต่อมาได้มีปัจจัยบางประการต่อฐานะทางกฎหมายของบริษัทเกิดขึ้น จึงได้มีการเลิกกิจการ
ของบริษัทมหานครขนส่งจำกัด แล้วจัดตั้งเป็นองค์การขึ้นแทน โดยใช้ชื่อว่า "องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ"

เมื่อองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้รับสิทธิให้ดำเนินการการเดินทางโดยสารประจำทาง
ภายในเขตกรุงเทพมหานครและอาณาบริเวณต่อเนื่องแต่เพียงผู้เดียว ได้มีการปรับปรุงกิจการในด้าน
ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้โดยสารให้ดีที่สุด แต่การดำเนินงานขององค์การฯ
ก็ยังไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ และต้องประสบกับการขาดทุนมาโดยตลอด จึงเป็นที่วิพากษ์
วิจารณ์กันอย่างแพร่หลายจากบุคคลในวงการต่าง ๆ และสิ่งที่ถูกกล่าวถึงอยู่เป็นประจำคือ ปัญหาใน
ด้านการให้บริการ ซึ่งกล่าวกันว่ายังไม่มื่ออะไรดีขึ้นเลยกลับจะเสื่อมโทรมลงยิ่งกว่าเดิมอีก ดังนั้น การ
วิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้ บริการรถโดยสารประจำทาง



ขององค์การฯ อยู่เป็นประจำ เพื่อที่จะทราบถึงปัญหาของผู้ใช้บริการ ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อหาข้อสรุปไว้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเบื้องต้นเพื่อพิจารณาและทำความเข้าใจกับปัญหาให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ การใช้แบบสอบถาม และการค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ แต่การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้การวิจัยในภาคสนามเป็นหลัก โดยนำแบบสอบถามออกไปสำรวจตามจุดสำรวจต่าง ๆ ที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งได้อาศัยการกำหนดช่วงเวลาและการกำหนดโควตาของตัวอย่างเป็นเครื่องมือเข้าช่วย นอกจากนี้ ได้มีการนำแบบสอบถามไปสัมภาษณ์ตามสถานที่ต่าง ๆ อีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ได้มาจากทุกกลุ่มอาชีพอย่างใกล้เคียงที่สุด

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ผลของการศึกษาออกมาพอที่จะสรุปเป็นปัญหาในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การฯ

- สมควรที่จะจัดเพิ่มจำนวนรถให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- อัตราค่าโดยสารต้องให้มีความเป็นธรรมแก่ผู้โดยสารเท่าเทียมกัน
- มารยาทและการแต่งกายของพนักงานประจำรถส่วนใหญ่ ควรได้รับการ ปรับปรุง
- จัดรถวิ่งเสริมพิเศษในบางเส้นทางที่เหมาะสม
- ควรเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศให้มากขึ้นกว่าปัจจุบัน

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก กล่าวถึงเรื่องที่อยู่ภายนอกของรถโดยสารประจำทาง ซึ่งประกอบด้วย

- บ้ายหยุดรถประจำทางต้องจัดทำให้ได้มาตรฐานทั่วเขตกรุงเทพมหานคร
- ควรจัดสร้างศาลาที่พักผู้โดยสารให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม
- เลขประจำสายของรถประจำทาง ควรทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเห็นได้ชัดเจนทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน
- ควรมีป้ายบอกจุดผ่านที่สำคัญของรถสายนั้น ติดไว้ข้างรถประจำทางด้วย
- เรื่องรถคันดำถือว่าไม่เป็นปัญหา เพราะสามารถแก้ไขได้

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน เป็นเรื่องที่อยู่ภายในรถโดยสารประจำทาง

- อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในรถต้องสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และพนักงานประจำรถได้
- ควรมีป้ายแสดงจุดผ่านที่สำคัญของรถสายนั้น ติดไว้ภายในรถด้วย
- ป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารควรมีแสดงไว้ภายในรถประจำทางด้วย
- การจัดเก้าอี้นั่งภายในรถประจำทาง ต้องคำนึงถึงระยะทางและความสะดวกในการขึ้นลงด้วย

๔. ด้านองค์ประกอบอื่น ๆ กล่าวถึงเรื่องทั่ว ๆ ไปที่สัมพันธ์กับการให้บริการ

- การห้ามสูบบุหรี่บนรถโดยสารประจำทาง
- รถเมล์เล็กที่ผิดกฎหมาย ควรจัดการให้เป็นระเบียบตามข้อบังคับของกฎหมาย
- รถโดยสาร ๒ ชั้น น่าจะนำมาวิ่งรับส่งผู้โดยสารได้
- ควรให้รถโดยสารประจำทางได้ขึ้นไปวิ่งบนถนนลอยฟ้าด้วย
- ควรขยายเส้นทางรถออกไปให้ทั่วเขตกรุงเทพมหานคร

นอกจากปัญหาทั้ง ๔ ด้านที่กล่าวมาแล้ว ยังมีข้อ เสนอแนะ เกี่ยวกับปัจจัยอื่นที่สัมพันธ์กับการให้บริการ คือ เรื่องของผู้ใช้บริการ เรื่องหน่วยงานประชาสัมพันธ์ และ เรื่องการดำเนินงานขององค์กรฯ ซึ่งเป็นความเห็นของผู้เขียนที่คิดว่าน่าจะนำไปพิจารณาใช้ได้บ้าง พร้อมกันนั้นก็ได้สรุปปัญหาเร่งด่วนที่ได้จากการศึกษาและควรที่จะจัดทำโดยเร็วที่สุด เพื่อให้ห้องกรรมการขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครสามารถดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ปัญหาเร่งด่วนที่ควรจะทำ คือ

- ก. ปัญหาเรื่องอัตราค่าโดยสาร ซึ่งคิดว่าน่าจะใช้วิธีคิดตามระยะทางที่โดยสาร
- ข. ปัญหาเรื่องรถเมล์เล็กที่ผิดกฎหมาย ให้ใช้กฎข้อบังคับของกฎหมายเป็นเครื่องมือ
- ค. ปัญหาเรื่องการจราจร ให้ผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติ ตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด
- ง. การจัดระบบการขนส่งอย่างแท้จริง โดยใช้ระบบรถไฟฟ้า

v

Thesis Title	A Study of Users' Attitude Toward Services Provided by Bangkok Mass Transit Authority
Name	Mr. Teeradech Riewmongkol
Thesis Advisors	Assistant Professor Saeng Sanguanruang Assistant Professor Sirisopak Buraphadeja
Department	Commerce
Academic Year	1978

ABSTRACT

Buses are essential transport facility around Bangkok Metropolitan area today, and have become part of about 2 million passengers' daily life. Thus, it is a difficult task to serve such a number of people successfully. Problems then arise. Formerly, the bus business was managed by many private bus companies. But after so many problems accrued, the government purchased the private buses and set up the government enterprise under the name of "The City Transport Co., Ltd." Not long after, the company legal form was again changed, Today it is officially known as "Bangkok Mass Transit Authority."

Since Bangkok Mass Transit Authority has been exclusively authorized to manage Bangkok Metropolitan bus lines, it has made adjustments as well as improvements to provide passengers the best services. However, the Authority is still far from reaching its objectives. The loss was criticized by people of all roles. Moreover, the criticism largely focuses on its long known poor services that have not been very much improved. And, indeed, the services are said to be even poorer. This research, therefore, aimed

not only to gather all informations about problems and difficulties that those who use the services confront daily, but also to learn of their attitudes and suggestions which may help bring about solution to the problems. The suggestions from the users should logically be given attentions by the Authority.

The research has been conducted in order to understand problems regarding bus servicing by way of analysing primary and secondary information collected in the form of interview, observation, questionnaires as well as references to books and articles. It is, however, mainly based on field data analysis. Questionnaires were administered to passengers at main bus stops, using purposive quota sampling procedure. Questionnaires were also sent to different places to get information from passengers of all careers.

The present research has come up with the following conclusions:

1. On services Bangkok Mass Transit Authority should be responsible to
 - provide more buses to meet passengers' need
 - fix reasonable bus fares
 - improve bus-attendances' clothing and politeness
 - provide additional buses on some suitable route
 - provide more airconditioned-buses

2. On related facilities outside the buses
 - bus-stops should be standardized all over Bangkok Metropolitan area

- bus-shelters should suit the environments
- the numbering of lines should be of the same standard and easily be read day and night
- should write details of route at the bus-side
- exhaust is not perceived as problem by the public, for the situation can be improved



3. On facilities inside the buses

- buses should be well-equipped inside for passengers' and bus-attendances' comfort
- route scheduling should also be shown inside
- fare rates should be posted inside the buses
- when arranging seats for the users, distance and easiness to get on and off the bus should be considered

4. On other factors related to the services

- smoking should be strictly for bidden on the buses
- illegal minibus should be legally
- Double deckers buses should be allowed to run
- allow buses to go through flyovers
- expand buses lines all over Bangkok Metropolitan

Besides the above 4 points, there are still other suggestions in connection with services such as passengers, public relations and the management which the writer trust that they would be useful. This research also states urgent problems that need to be done as soon as possible for the success and efficiency of the authority's services. These problems are as follow:

- a. fare rate should be figured according to distance
- b. Apply laws with illegal minibuses
- c. Road riders must strictly follow traffic regulations
- d. set up electrical rail for mass transit system

กิติกรรมประกาศ

ความคิดในการเขียนวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ เกิดขึ้นจากการที่ผู้เขียนมีความสนใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับการขนส่ง เพราะมีความจำเป็นที่ต้องใช้บริการของรถโดยสารประจำทางมาตั้งแต่เด็ก และเคยมีประสบการณ์ในงานประเภทนี้มาในขณะที่กำลังศึกษาอยู่บ้างพอสมควร ประกอบกับกิจการเดินรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในขณะนี้กำลังเป็นที่กล่าวขวัญกันอยู่ทั่วไปทั้งในแง่บวกและมุมลบ จึงมีความคิดว่า น่าจะทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางคว่า มีความคิดเห็นกันอย่างไรบ้าง ผู้เขียนจึงนำความคิดนี้ไปเรียนปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและท่านผู้รู้อีกหลายท่าน เพื่อขอความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ จนสำเร็จออกมาเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ในที่สุด

ในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนได้รับความเมตตาช่วยเหลือและคำแนะนำต่าง ๆ รวมทั้งการแก้ไขข้อบกพร่องและการเรียบเรียงจัดทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ จากท่านอาจารย์ ดร.แสง สงวนเรือง และท่านอาจารย์ศิริโสภาคย์ บุรพาเศษะ ซึ่งท่านทั้งสองก็เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของผู้เขียนด้วย ถ้าปราศจากท่านอาจารย์ทั้งสองแล้ว งานเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ก็ยากที่จะสำเร็จลงได้ ผู้เขียนรู้สึกสำนึกในพระคุณของท่านอาจารย์ทั้งสองเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ในการรวบรวมเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกิจการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผู้เขียนได้รับความอนุเคราะห์จากท่านอาจารย์ สมพงษ์ จัยศิริ โดยท่านได้ให้ความกรุณาแก่ผู้เขียนในด้านคำปรึกษาแนะนำ และเอื้อเพื่อเอกสารข้อมูลต่าง ๆ อย่างมากมาย ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งความกรุณาของท่านนี้ ผู้เขียนขอระลึกถึงด้วยความขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ผู้เขียนขอขอบคุณที่ ๆ เพื่อน ๆ ตลอดจนน้อง ๆ ทุกคนที่ช่วยกันแจกจ่ายแบบสอบถามให้กระจาย ได้ทั่วถึงในทุกกลุ่มอาชีพ รวมทั้งผู้ที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามด้วยดี เพราะถ้าไม่ได้ความช่วยเหลือและร่วมมือจากบุคคลเหล่านี้แล้ว วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ก็สำเร็จจูล่วงไปไม่ได้อีกเช่นกัน และสิ่งที่ผู้เขียนจะลืมมิได้ก็คือ ความเมตตากรุณาจากบิดาบังเกิดเกล้าของผู้เขียนเอง ซึ่งเป็นผู้ที่คอยกระตุ้นและให้การสนับสนุนในทุกสิ่งทุกอย่างอีกด้วย นอกจากนี้ ยังมีผู้ที่คอยเป็นทั้งขวัญและกำลังใจสำหรับผู้เขียนด้วยการให้ความร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นการศึกษาจนสำเร็จออกมาเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ ผู้นั้นก็คือ ภรรยาของผู้เขียนเอง จึงถือโอกาสขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ในที่สุดนี้ ผู้เขียนขอแสดงความขอบคุณต่อทุกท่าน ผู้มีส่วนช่วยเหลือทั้งที่ได้กล่าวนาม และ
มิได้กล่าวนามมาแล้วข้างต้น เป็นอย่างสูงอีกครั้งหนึ่ง และถ้าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะมีส่วนคือผู้บ้าง
ผู้เขียนขอมอบความดีนั้นให้แก่ บุญการิและผู้ที่มีพระคุณแก่ผู้เขียนทุกท่าน รวมทั้งภรรยาและบุตรของผู้เขียน
ด้วย และหากมีสิ่งใดที่ผิดพลาดหรือเป็นที่เสียหายอันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว ผู้เขียนขอน้อมรับไว้
แต่เพียงผู้เดียว

ธีระ เชจ รุ่งมงคล

%%/%%/%%/%%/%%/%%/%%/%%/%%/%%/%%

รายการตารางประกอบ

ตารางที่		หน้า
๑.๑	แสดงถึงเพศในแต่ละกลุ่มอาชีพ (พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ)	๔๓
๑.๒	แสดงถึงเพศในแต่ละกลุ่มอาชีพ (พิจารณาตามเพศ)	๔๔
๒.๑	แสดงถึงอายุ ในแต่ละกลุ่มอาชีพ (พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ)	๔๕
๒.๒	แสดงถึงอายุ ในแต่ละกลุ่มอาชีพ (พิจารณาจากช่วงอายุ)	๔๖
๓.๑	แสดงอาชีพและประเภทพาหนะที่ใช้เดินทาง (พิจารณาตามอาชีพ)	๔๗
๓.๒	แสดงอาชีพและประเภทพาหนะที่ใช้เดินทาง (พิจารณาตามประเภท)	๔๘
๔.๑	แสดงถึงลักษณะการใช้ในกลุ่มอาชีพ (พิจารณาตามอาชีพ)	๔๙
๔.๒	แสดงถึงลักษณะการใช้ในกลุ่มอาชีพ (พิจารณาตามการใช้)	๕๐
๕.๑	แสดงประเภทของรถประจำทางที่ใช้ (พิจารณาตามอาชีพ)	๕๑
๕.๒	แสดงประเภทของรถประจำ ทางที่ใช้ (พิจารณาการใช้)	๕๒
๖.๑	แสดงการใช้รถประจำทางปรับอากาศ (พิจารณาตามอาชีพ)	๕๓
๖.๒	แสดงการใช้รถประจำทางปรับอากาศ (พิจารณาตามการใช้)	๕๔
๗.๑	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มรถปรับอากาศ (ตามกลุ่มอาชีพ)	๕๕
๗.๒	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มรถปรับอากาศ (ตามความเห็น)	๕๖
๘.๑	แสดงถึงการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ (ตามกลุ่มอาชีพ)	๕๗
๘.๒	แสดงถึงการได้รับความสะดวกจากการให้บริการ (ตามความเห็น)	๕๘
๙.๑	แสดงการพิจารณาการให้บริการในปัจจุบัน (ตามกลุ่มอาชีพ)	๕๙
๙.๒	แสดงการพิจารณาการให้บริการในปัจจุบัน (ตามความเห็น)	๖๐
๑๐.๑	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนรถ (ตามกลุ่มอาชีพ)	๖๑
๑๐.๒	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนรถ (ตามความเห็น)	๖๒
๑๑.๑	แสดงถึงการขึ้นรถสายที่ต้องการ (ตามกลุ่มอาชีพ)	๖๓
๑๑.๒	แสดงถึงการขึ้นรถสายที่ต้องการ (ตามการขึ้น)	๖๔

๑๒.๑	แสดงเวลาของการคอยขึ้นรถ (พิจารณาอาชีพ)	๖๕
๑๒.๒	แสดงเวลาของการคอยขึ้นรถ (พิจารณาความเห็น)	๖๖
๑๓.๑	แสดงลักษณะของการขึ้นไปอยู่บนรถ (พิจารณาอาชีพ)	๖๗
๑๓.๒	แสดงลักษณะของการขึ้นไปอยู่บนรถ (พิจารณาจากลักษณะ)	๖๘
๑๔.๑	แสดงลักษณะของการลงจากรถ (พิจารณาตามอาชีพ)	๖๙
๑๔.๒	แสดงลักษณะของการลงจากรถ (พิจารณาจากลักษณะ)	๗๐
๑๕.๑	แสดงความเห็นเรื่องอัตราค่าโดยสาร (พิจารณาตามอาชีพ)	๗๑
๑๕.๒	แสดงความเห็นเรื่องอัตราค่าโดยสาร (พิจารณาตามความเห็น)	๗๒
๑๖.๑	แสดงความเห็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าโดยสาร (ตามอาชีพ)	๗๓
๑๖.๒	แสดงความเห็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าโดยสาร(ตามความเห็น)	๗๔
๑๗.๑	แสดงวิธีคิดอัตราค่าโดยสาร (พิจารณาจากอาชีพ)	๗๕
๑๗.๒	แสดงวิธีคิดอัตราค่าโดยสาร (พิจารณาตามความเห็น)	๗๖
๑๘.๑	แสดงมารยาทของพนักงานขับรถ (ตามอาชีพ)	๗๗
๑๘.๒	แสดงมารยาทของพนักงานขับรถ (ตามความเห็น)	๗๘
๑๙.๑	แสดงมารยาทของพนักงานเก็บค่าโดยสาร (พิจารณาจากอาชีพ)	๗๙
๑๙.๒	แสดงมารยาทของพนักงานเก็บค่าโดยสาร (พิจารณาความเห็น)	๘๐
๒๐.๑	แสดงมารยาทของพนักงานตรวจตั๋ว (พิจารณาจากอาชีพ)	๘๑
๒๐.๒	แสดงมารยาทของพนักงานตรวจตั๋ว (พิจารณาความเห็น)	๘๒
๒๑.๑	แสดงการแต่งกายของพนักงานขับรถ (พิจารณาจากอาชีพ)	๘๓
๒๑.๒	แสดงการแต่งกายของพนักงานขับรถ (พิจารณาความเห็น)	๘๔
๒๒.๑	แสดงการแต่งกายของพนักงานเก็บค่าโดยสาร (พิจารณาจากอาชีพ)	๘๕
๒๒.๒	แสดงการแต่งกายของพนักงานเก็บค่าโดยสาร (พิจารณาความเห็น)	๘๖
๒๓.๑	แสดงการแต่งกายของพนักงานตรวจตั๋ว (พิจารณาจากอาชีพ)	๘๗
๒๓.๒	แสดงการแต่งกายของพนักงานตรวจตั๋ว (พิจารณาจากความเห็น)	๘๘

๒๔.๑	แสดงความเห็นเรื่องการจัดรถวิ่งเสริมพิเศษ (พิจารณาจากอาชีพ)	๘๘
๒๔.๒	แสดงความเห็นเรื่องการจัดรถวิ่งเสริมพิเศษ (พิจารณาความเห็น)	๘๐
๒๕.๑	แสดงการพิจารณาการจัดเส้นทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๘๑
๒๕.๒	แสดงการพิจารณาการจัดเส้นทาง (พิจารณาความเห็น)	๘๒
๒๖.๑	แสดงการมองหาป้ายหยุดรถประจำทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๘๓
๒๖.๒	แสดงการมองหาป้ายหยุดรถประจำทาง (พิจารณาความเห็น)	๘๔
๒๗.๑	แสดงระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถประจำทาง (พิจารณาอาชีพ)	๘๕
๒๗.๒	แสดงระยะห่างระหว่างป้ายหยุดรถประจำทาง (พิจารณาความเห็น)	๘๖
๒๘.๑	แสดงประโยชน์ของศาลาที่พิกผู้โดยสาร (พิจารณาจากอาชีพ)	๘๗
๒๘.๒	แสดงประโยชน์ของศาลาที่พิกผู้โดยสาร (พิจารณาความเห็น)	๘๘
๒๙.๑	แสดงการสร้างศาลาที่พิกผู้โดยสาร (พิจารณาจากอาชีพ)	๘๙
๒๙.๒	แสดงการสร้างศาลาที่พิกผู้โดยสาร (พิจารณาจากความเห็น)	๙๐๐
๓๐.๑	แสดงการออกแบบศาลาที่พิกผู้โดยสาร (พิจารณาจากอาชีพ)	๙๐๑
๓๐.๒	แสดงการออกแบบศาลาที่พิกผู้โดยสาร (พิจารณาความเห็น)	๙๐๒
๓๑.๑	แสดงความเห็นเรื่องป้ายแสดงเส้นทางรถเดินรถ (ตามอาชีพ)	๙๐๓
๓๑.๒	แสดงความเห็นเรื่องป้ายแสดงเส้นทางรถเดินรถ (ตามความเห็น)	๙๐๔
๓๒.๑	แสดงการสังเกตเลขประจำสาย (พิจารณาจากอาชีพ)	๙๐๕
๓๒.๒	แสดงการสังเกตเลขประจำสาย (พิจารณาความเห็น)	๙๐๖
๓๓.๑	แสดงการเห็นเลขประจำสายในเวลากลางวัน (พิจารณาจากอาชีพ)	๙๐๗
๓๓.๒	แสดงการเห็นเลขประจำสายในเวลากลางวัน (พิจารณาความเห็น)	๙๐๘
๓๔.๑	แสดงการเห็นเลขประจำสายในเวลากลางคืน (พิจารณาจากอาชีพ)	๙๐๙
๓๔.๒	แสดงการเห็นเลขประจำสายในเวลากลางคืน (พิจารณาจากความเห็น)	๙๑๐
๓๕.๑	แสดงประโยชน์ของป้ายบอกจุดผ่านข้างรถ (พิจารณาจากอาชีพ)	๙๑๑
๓๕.๒	แสดงประโยชน์ของป้ายบอกจุดผ่านข้างรถ (พิจารณาความเห็น)	๙๑๒

๓๖.๑	แสดงการขึ้นรถฝัดสายของผู้ใช้บริการ (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๑๓
๓๖.๒	แสดงการขึ้นรถฝัดสายของผู้ใช้บริการ (พิจารณาความเห็น)	๑๑๔
๓๗.๑	แสดงถึงการใช้สีเดียวกันหมดของรถประจำทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๑๕
๓๗.๒	แสดงถึงการใช้สีเดียวกันหมดของรถประจำทาง (พิจารณาความเห็น)	๑๑๖
๓๘.๑	แสดงถึงรถคันดำ (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๑๗
๓๘.๒	แสดงถึงเรื่องรถคันดำ (พิจารณาความเห็น)	๑๑๘
๓๙.๑	แสดงถึงเบาะนั่งของรถประจำทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๑๙
๓๙.๒	แสดงถึงเบาะนั่งของรถประจำทาง (พิจารณาความเห็น)	๑๒๐
๔๐.๑	แสดงถึงพนักพิงของรถประจำทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๒๑
๔๐.๒	แสดงถึงพนักพิงของรถประจำทาง (พิจารณาความเห็น)	๑๒๒
๔๑.๑	แสดงถึงราวจับของรถประจำทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๒๓
๔๑.๒	แสดงถึงราวจับของรถประจำทาง (พิจารณาความเห็น)	๑๒๔
๔๒.๑	แสดงถึงประตูของรถประจำทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๒๕
๔๒.๒	แสดงถึงประตูของรถประจำทาง (พิจารณาจากความเห็น)	๑๒๖
๔๓.๑	แสดงหน้าต่างของรถประจำทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๒๗
๔๓.๒	แสดงหน้าต่างของรถประจำทาง (พิจารณาจากความเห็น)	๑๒๘
๔๔.๑	แสดงถึงความสะอาดของรถประจำทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๒๙
๔๔.๒	แสดงถึงความสะอาดของรถประจำทาง (พิจารณาความเห็น)	๑๓๐
๔๕.๑	แสดงถึงกริ่งสัญญาณของรถประจำทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๓๑
๔๕.๒	แสดงถึงกริ่งสัญญาณของรถประจำทาง (พิจารณาความเห็น)	๑๓๒
๔๖.๑	แสดงถึงความสว่างของรถประจำทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๓๓
๔๖.๒	แสดงถึงความสว่างของรถประจำทาง (พิจารณาความเห็น)	๑๓๔
๔๗.๑	แสดงถึงป้ายบอกจุดผ่านภายในรถ (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๓๕
๔๗.๒	แสดงถึงป้ายบอกจุดผ่านภายในรถ (พิจารณาความเห็น)	๑๓๖

๔๘.๑	แสดงถึงป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารภายในรถ (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๓๗
๔๘.๒	แสดงป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารภายในรถ (พิจารณาความเห็น)	๑๓๘
๔๙.๑	แสดงสภาพของรถประจำทางในปัจจุบัน (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๓๙
๔๙.๒	แสดงสภาพของรถประจำทางในปัจจุบัน (พิจารณาความเห็น)	๑๔๐
๕๐.๑	แสดงการจัดเก้าอี้ที่นั่งภายในรถประจำทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๔๑
๕๐.๒	แสดงการจัดเก้าอี้ที่นั่งภายในรถประจำทาง (พิจารณาความเห็น)	๑๔๒
๕๑.๑	แสดงการสูบบุหรี่บนรถประจำทาง (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๔๔
๕๑.๒	แสดงการสูบบุหรี่บนรถประจำทาง (พิจารณาความเห็น)	๑๔๕
๕๒.๑	แสดงเรื่องการลงโทษผู้สูบบุหรี่บนรถประจำทาง (ตามอาชีพ)	๑๔๖
๕๒.๒	แสดงเรื่องการลงโทษผู้สูบบุหรี่บนรถประจำทาง (ความเห็น)	๑๔๗
๕๓.๑	แสดงการใช้บริการของรถสองแถว (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๔๘
๕๓.๒	แสดงการใช้บริการของรถสองแถว (พิจารณาความเห็น)	๑๔๙
๕๔.๑	แสดงการใช้รถสองแถวในปัจจุบัน (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๕๐
๕๔.๒	แสดงการใช้รถสองแถวในปัจจุบัน (พิจารณาความเห็น)	๑๕๑
๕๕.๑	แสดงเรื่องการใช้รถสองแถววิ่งต่อไป (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๕๒
๕๕.๒	แสดงเรื่องการใช้รถสองแถววิ่งต่อไป (พิจารณาความเห็น)	๑๕๓
๕๖.๑	แสดงการใช้รถสองแถวต่อไปหรือไม่ (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๕๔
๕๖.๒	แสดงการใช้รถสองแถวต่อไปหรือไม่ (พิจารณาความเห็น)	๑๕๕
๕๗.๑	แสดงการพิจารณาเรื่องรถเมล์ ๒ ชั้น (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๕๖
๕๗.๒	แสดงการพิจารณาเรื่องรถเมล์ ๒ ชั้น (พิจารณาความเห็น)	๑๕๗
๕๘.๑	แสดงการให้รถประจำทางวิ่งในถนนลอยฟ้า (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๕๘
๕๘.๒	แสดงการให้รถประจำทางวิ่งในถนนลอยฟ้า (พิจารณาความเห็น)	๑๕๙
๕๙.๑	แสดงเรื่องอัตราค่าโดยสารที่พิเศษกว่าปกติ (พิจารณาจากอาชีพ)	๑๖๐
๕๙.๒	แสดงเรื่องอัตราค่าโดยสารที่พิเศษกว่าปกติ (พิจารณาความเห็น)	๑๖๑

๖๐.๑ แสดงการขยายเส้นทางการเดินรถ (พิจารณาจากอาชีพ) ๑๖๒

๖๐.๒ แสดงการขยายเส้นทางการเดินรถ (พิจารณาความเห็น) ๑๖๓

.....

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ช
รายการตารางประกอบ	ญ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ลักษณะและความเป็นมาของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๕
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	๖
สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา	๘
ขอบเขตของการศึกษา	๘
คำนิยามที่ใช้ในการศึกษา	๙
บทที่ ๒ วิธีการศึกษา	๑๐
วิธีที่ใช้ในการศึกษา	๑๐
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	๑๔
วิธีดำเนินการและรวบรวมข้อมูล	๑๗
วิธีประมวลผลข้อมูล	๑๙
อุปสรรคในการศึกษา	๒๐
บทที่ ๓ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๒๓
ประวัติและความเป็นมา	๒๓
การจัดองค์การ	๒๗
การดำเนินงาน	๓๐
ปัญหาในการดำเนินงานขององค์การ	๓๙

	หน้า
บทที่ ๔	
การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย	๔๒
หมวด ก. ทัวไป	๔๓
หมวด ข. การให้บริการ	๕๗
หมวด ค. สิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก	๕๓
หมวด ง. สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน	๑๑๔
หมวด จ. อื่น ๆ	๑๔๔
บทที่ ๕	
แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ได้จากผลการวิจัยและการสัมภาษณ์	๑๖๔
ด้านการให้บริการ	๑๖๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก	๑๖๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน	๑๖๗
ด้านองค์ประกอบอื่น ๆ	๑๖๘
แนวทางในการแก้ไขปัญหาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๗๐
บทที่ ๖	
สรุปและข้อเสนอแนะ	๑๗๗
ด้านการให้บริการ	๑๗๗
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก	๑๘๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน	๑๘๒
ด้านองค์ประกอบอื่น ๆ	๑๘๔
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	๑๘๖
ปัญหาเร่งด่วนที่ควรรีบแก้ไขและปรับปรุง	๑๘๘
บรรณานุกรม	๑๙๐
ภาคผนวก	๑๙๓
ประวัติผู้เขียน	๒๔๐