

หัวข้อวิจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ดำเนินการวิจัย	ดร.องค์อร สงวนญาติ และคณะ
หน่วยงาน	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2560

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ และศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รวมถึงการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ ส่วนของข้อมูลเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาปัจจุบันของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 12,992 คน แยกตามคณะของนักศึกษาที่เรียนตามสถานที่จัดการเรียนการสอนต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต นักศึกษาที่เรียนที่อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ถนนสิรินธร นักศึกษาจากศูนย์การเรียนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (ศูนย์รางน้ำ) และนักศึกษาจากศูนย์การเรียนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (ศูนย์ระนอง 2) ทำการสุ่มตัวอย่างนักศึกษาภาคปกติ ระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม และในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในงานวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารด้าน นโยบายความปลอดภัยทางถนน ผู้เชี่ยวชาญด้านการจราจร และผู้บริหารรถโดยสารสาธารณะประเภทต่าง ๆ ซึ่งสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในด้านนโยบาย และความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ จำนวนทั้งสิ้น 5 ราย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งถือว่าเป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ อาทิ นักศึกษาที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ และพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ และพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษาในเชิงลึก จำนวนทั้งสิ้น 6 ราย

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยให้ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ในด้านความเร็วในการขับซึ่งเป็นอันดับที่หนึ่ง ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตนั้น พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้รถโดยสารสาธารณะประเภทรถโดยสารประจำทาง (รถเมล์) เดินทางเป็นประจำ โดยมีสาเหตุที่ใช้บริการเพราะไม่มีรถส่วนตัว มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปศึกษาเล่าเรียน และมีความคิดเห็นว่ารถโดยสารสาธารณะที่เลือกใช้

บริการเป็นประจำมีความปลอดภัยระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ นักศึกษามีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยเมื่อทำการวิเคราะห์ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า ประเภทของรถโดยสารสาธารณะที่ใช้ประจำ พฤติกรรมการให้บริการในด้านความเร็วในการขับขี่ พฤติกรรมการให้บริการในด้านพฤติกรรมในการขับขี่ทั่วไป เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

ประเภทของรถโดยสารสาธารณะที่ใช้ประจำ รถโดยสารสาธารณะในปัจจุบันมีหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการคมนาคมและการขนส่ง นักศึกษาก็สามารถเลือกใช้บริการรถโดยสารตามความต้องการ ความปลอดภัย และวัตถุประสงค์ของการเดินทาง การเลือกใช้บริการก็อาจขึ้นกับความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่ถึงอย่างไร ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินก็เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงและ ตระหนักอย่างยิ่งในการเลือกใช้ นักศึกษาส่วนใหญ่คิดว่ารถเมล์ เป็นบริการรถโดยสารสาธารณะประเภทหนึ่งที่น่าจะปลอดภัย การเลือกเดินทางโดยรถเมล์ อาจเนื่องจากการเดินทางที่หลากหลายเส้นทาง มีเครื่องอำนวยความสะดวกทั้งติดเครื่องปรับอากาศ และไม่ติด รวมถึงมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ไม่แพง การเลือกประเภทของรถโดยสารสาธารณะที่เหมาะสมยิ่งส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเอง

พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะมักจะประมาทในการขับขี่ ขาดการระมัดระวัง และปฏิบัติจนเป็นเสี่ยงในขณะให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความเร็วในการขับขี่ ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการใช้บริการของนักศึกษาที่สำคัญ เป็นประเด็นที่สำคัญที่ผู้ใช้บริการมีความกังวลต่อความปลอดภัยในระหว่างใช้บริการ เนื่องจากเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า อุบัติเหตุอันส่วนใหญ่เกิดจากการใช้ความเร็วสูงเกินควร โดยมีปัจจัยเสี่ยงจากการขับรถด้วยความเร็วสูง พนักงานขับรถควรไม่ประมาท ระมัดระวังขณะขับขี่ ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ขับขี่ด้วยอัตราความเร็วตามที่กำหนดในกฎกระทรวงหรือตามเครื่องหมายจราจรที่ได้ติดตั้งไว้ในทาง โดยจะกำหนดอัตราความเร็วขึ้นสูงหรือขั้นต่ำไว้ ผู้ขับขี่ต้องขับรถไม่เกินอัตราความเร็วที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย ลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ

ด้านพฤติกรรมการขับขี่ (ทั่วไป) ของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งคือพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานขับรถในขณะที่ให้บริการ อาทิเช่น การขับรถโดยใช้ช่องไหล่ทางด้านซ้ายหรือขวา ขณะที่รถติด การเปลี่ยนช่องจราจรบ่อยครั้งขณะขับขี่ การขับรถจี้ท้าย หรือการใช้สัญญาณแตรบ่อยครั้ง ฯลฯ ถือเป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและคิดว่าอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยได้ และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ดังนั้นพนักงานขับรถควรให้ความระมัดระวัง และใส่ใจในการปฏิบัติตามกฎจราจรที่ถูกต้อง ต้องช่วยกันรณรงค์ในเรื่องมารยาทในการขับรถ เพื่อให้เกิดการขับรถที่ปลอดภัยและมีความเอื้ออาทรในการขับรถบนท้องถนน