

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

- แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยทางถนน
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทาง
- แนวคิดด้านการขนส่งมวลชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมมติฐานการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยทางถนน

การเกิดอุบัติเหตุทางถนนนอกจากจะก่อให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจ ยังส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับครอบครัวของผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ ทำให้ผู้วิจัยทบทวนแนวทางที่สำคัญด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน 3 ด้าน คือ ระบบที่เอื้อต่อความปลอดภัย วัฒนธรรมความปลอดภัยทางถนน การจัดการด้านความปลอดภัยทางถนนแบบองค์รวมที่ยั่งยืน และนโยบายด้านความปลอดภัย ดังนี้ (ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน, 2554)

ระบบที่เอื้อต่อความปลอดภัย

1. ข้อจำกัดของความสามารถของมนุษย์ จะเป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการเสียสมาธิ การตัดสินใจ และการรักษารถให้อยู่ในช่องจราจร ซึ่งเป็นส่วนที่ไม่สามารถดำเนินการจัดการ ส่งผลให้การจัดการด้านความปลอดภัยที่ผ่านมา จึงให้ความสนใจกับการจัดการพฤติกรรมเสี่ยง เช่น การไม่คาดเข็มขัด เมาแล้วขับ เป็นต้น แต่ในภาพรวมของการแก้ปัญหา ยังไม่สามารถจัดระบบความปลอดภัยบนถนนได้

2. ชีตจำกัดของของมนุษย์ต่อการรับแรงกระทำที่รุนแรง ร่างกายของมนุษย์ทนต่อแรงกระแทกที่เกิดจากการชนได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น จึงพัฒนาระบบป้องกันแรงที่มากกระทำต่อร่างกายมนุษย์จากแบบแผนการชน โดยหมายถึง ความสามารถของยานพาหนะในการป้องกันผู้โดยสารจากแรงกระทำจากแบบแผนการชนที่เกิดขึ้นทั่ว ๆ ไป นอกจากนี้ กลุ่มที่ควรได้รับความสนใจเป็นพิเศษ คือ ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ คนเดินเท้า ซึ่งเปราะบางต่อแรงกระทำที่ไม่ได้รับการป้องกัน

3. ความรับผิดชอบร่วมกัน ความรับผิดชอบต่อการใช้รถใช้ถนนอย่างปลอดภัยเป็นหน้าที่ที่ทุกคนจะต้องรับผิดชอบร่วมกัน โดยผู้ที่ดูแลระบบให้ปลอดภัยมีหน้าที่วางแผน ออกแบบ และดำเนินการให้ระบบยังคงมีความปลอดภัย ในขณะที่ ผู้ใช้รถใช้ถนนมีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมาย

4. ระบบถนนที่เอื้อต่อความปลอดภัย ถนนควรออกแบบให้มีความปลอดภัยถึงแม้ว่าอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจะเป็นแรงกระทำระหว่างคนกับยานพาหนะ แต่เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นระบบยังคงต้องรักษาความปลอดภัย

5. การส่งเสริมการใช้ระบบรถโดยสารสาธารณะ การใช้รถโดยสารสาธารณะทำให้ปริมาณยานพาหนะบนท้องถนนลดลง ส่งผลให้จำนวนการเกิดอุบัติเหตุลดลงเช่นกัน นอกจากนี้ เป็นการลดปัญหาการจราจรติดขัด การปล่อยก๊าซที่ทำลายชั้นบรรยากาศ และสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน

จากระบบที่เอื้อต่อความปลอดภัยที่กล่าวในข้างต้น สามารถกำหนดเป็นแนวทางในการเพิ่มความปลอดภัย โดยเน้นการจัดการ 4 ด้าน ดังนี้

1. การใช้รถใช้ถนนที่ปลอดภัย การสร้างความเข้าใจ และความร่วมมือในทุกภาคส่วนเพื่อความปลอดภัยทางถนน โดยเน้นมาตรการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ใช้รถใช้ถนน ด้วยการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้กับผู้ใช้รถใช้ถนน ส่งเสริมให้มีความตระหนัก และพฤติกรรมที่ขับขี่ที่ปลอดภัย รวมถึงปฏิบัติตามกฎจราจร ตลอดจน การจัดการผู้ขับขี่หน้าใหม่ให้สอดคล้องกับระดับสมรรถนะของผู้ขับขี่เหล่านั้น

2. ถนนและพื้นที่ข้างถนนที่ปลอดภัย เน้นการปรับปรุงโครงสร้างถนน โดยออกแบบและบำรุงรักษาถนน รวมถึงพื้นที่ด้านข้างถนนที่ลดความเสี่ยงและระดับความรุนแรงเมื่อเกิดการชน

3. ความเร็วที่ปลอดภัย การกำหนดความเร็วตามสภาพของถนน และความแข็งแรงของยานพาหนะ จากนั้นจึงดำเนินการให้ความรู้และการบังคับใช้กฎหมายเรื่องความเร็ว

4. ยานพาหนะที่ปลอดภัย การเพิ่มความปลอดภัยให้กับยานพาหนะ โดยส่งเสริมระบบความปลอดภัยของยานพาหนะ การเลือกซื้อยานพาหนะที่มีความปลอดภัย รวมถึงการกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร

วัฒนธรรมความปลอดภัยทางถนน

วัฒนธรรมความปลอดภัยมุ่งเน้นการพัฒนาแบบองค์รวมด้านพฤติกรรมของมนุษย์ในการใช้รถใช้ถนนที่ปลอดภัย จึงมีการจัดการอย่างเป็นระบบจากทุกภาคส่วน โดยสร้างการยอมรับในคุณค่า เพื่อสร้างความร่วมมือในทางปฏิบัติ และเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ที่มุ่งหวัง ซึ่งส่งผลต่อการออกกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ของสังคม อุปสรรคสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย ได้แก่ การขาดการบูรณาการร่วมกันของทุกภาคส่วน ขาดความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมความปลอดภัย และขาดการพัฒนาด้านการวิจัยที่สร้างองค์ความรู้ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนผ่านทางวัฒนธรรม

การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทางถนนมีแนวทาง ดังนี้

- การแสดงให้เห็นถึงแก่นของคุณค่าที่ควรมีอยู่ในสังคม และจัดลำดับความสำคัญของคุณค่าขึ้นมาใหม่ เช่น การเลือกความปลอดภัยมากกว่าความสะดวก
- การยอมรับวัฒนธรรมความปลอดภัยทางถนนเข้าไปในทุกภาคส่วน การสร้างมาตรการ การสนับสนุนงบประมาณ และการตัดสินใจในระดับนโยบาย
- การสร้างการเปลี่ยนผ่านทางวัฒนธรรมที่มีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมายการทำงานในระยะยาว และความต่อเนื่องอย่างยั่งยืน ซึ่งควรเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากภายในมากกว่าสั่งการจากภายนอก
- การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทางถนนให้เป็นส่วนหนึ่งของการเติบโตไปสู่ชุมชน
- การสร้างผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง โดยสร้างแนวทางการเปลี่ยนผ่านภายใต้การยอมรับร่วมกันของทุกภาคส่วน

การจัดการด้านความปลอดภัยทางถนนแบบองค์รวมที่ยั่งยืน

การจัดวางแนวทางเพื่อให้เกิดการทำงานด้านความปลอดภัยทางถนนของประเทศที่สอดคล้องกับบริบทปัญหาของประเทศ และแนวทางขององค์การสหประชาชาติ จำเป็นจะต้องมีการจัดวางให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบใน 3 ระดับ ดังนี้

1. ทำให้เกิดระบบที่เอื้อต่อความปลอดภัย
2. ทำให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัย
3. ทำให้เกิดทิศทางนโยบายที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อนโยบายด้านความปลอดภัย
นโยบายด้านความปลอดภัย

ความสูญเสียอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุทางถนน ทำให้ภาครัฐเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ต่อเนื่อง และจริงจัง ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว โดยจัดทำแผนแม่บทความปลอดภัยทางถนนฉบับแรก ปี พ.ศ. 2548-2551 เพื่อแก้ปัญหาด้านความปลอดภัยทางถนนของประเทศ มีเป้าหมายสำคัญ คือ

ลดอัตราการเสียชีวิตจากการเกิดอุบัติเหตุทางถนน โดยใช้ยุทธศาสตร์หลัก 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบังคับใช้กฎหมาย ด้านวิศวกรรม ด้านการให้ความรู้ การประชาสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วม ด้านการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน และด้านการประเมินผลและระบบสารสนเทศ จากการดำเนินงานตามแผนแม่บทดังกล่าว สามารถลดความสูญเสียได้ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีอัตราการเสียชีวิตต่อหนึ่งแสนประชากร อยู่ที่ 17.77 แสดงถึงประสิทธิภาพของแนวทางในการทำงานและการจัดการด้านความปลอดภัยทางถนน แต่เมื่อเทียบกับประเทศที่มีรูปแบบการจัดการด้านความปลอดภัยทางถนนที่เป็นมาตรฐานที่โดยทั่วไปแล้ว ความสูญเสียที่เกิดขึ้นยังอยู่ในระดับสูง จึงมีการนำมาขยายผล โดยยกระดับการแก้ปัญหาด้านความปลอดภัยทางถนนเป็นวาระแห่งชาติ

การทบทวนแผนแม่บท ปี พ.ศ. 2548-2551 พบว่า มีหลายประเด็นที่สามารถพัฒนาเพื่อให้การแก้ปัญหาความปลอดภัยทางถนนมีประสิทธิภาพ ปัญหาที่สำคัญและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข ดังนี้

1. ขาดนโยบายสนับสนุนที่มีความชัดเจน การผลักดันอย่างแข็งขัน และมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องจากภาครัฐ
2. ขาดความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ
3. งบประมาณในการดำเนินงานที่ค่อนข้างจำกัด ทำให้ขาดความพร้อมของอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้ความร่วมมือ และจิตสำนึกในการรับผิดชอบของประชาชนในประเทศยังมีน้อย
5. การประยุกต์เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับสภาพของประเทศ และผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ยังคงเป็นข้อจำกัด

จากปัญหาที่กล่าวในข้างต้น จึงกำหนดแผนแม่บทด้านความปลอดภัยทางถนน พ.ศ. 2552-2555 โดยเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ปัญหา ตลอดจนมีความสอดคล้องกับเป้าหมายความปลอดภัยทางถนนตามมาตรฐานสากล หรือตามเป้าหมายที่คาดหวังขององค์การสหประชาชาติ โดยสาระสำคัญที่เป็นการกำหนดกรอบวิธีคิด และวิธีการทำงาน ซึ่งมีความแตกต่างจาก แผนแม่บท ปี พ.ศ. 2548-2551 สามารถสรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1. การจัดการความปลอดภัยทางถนนกำหนดแนวทางแบบเชิงระบบ โดยเน้นในเรื่องของวัฒนธรรมความปลอดภัย และระบบที่เอื้อต่อความปลอดภัยเป็นผลลัพธ์สูงสุดของแผน
2. การบริหารโครงสร้างของศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนเป็นแบบ Multiple Level เน้นการจัดการในเชิงพื้นที่ และความร่วมมือจากทุกภาคส่วน
3. การปฏิบัติที่นำไปสู่ประสิทธิผลจำเป็นต้องได้รับการผลักดันจากรัฐบาล โดยกำหนดความปลอดภัยทางถนนเป็นวาระเร่งด่วนของชาติ

หลังจากที่มีการใช้แผนแม่บทด้านความปลอดภัยทางถนน พ.ศ. 2552-2555 ได้มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากอัตราผู้เสียชีวิตทางถนนที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติประกาศเป็นทางการเมื่อสิ้นปีปฏิทิน หากบรรลุเป้าหมายเชิงนโยบาย ตัวเลขผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนจะต้องต่ำกว่า 17.18 คนต่อประชากรหนึ่งแสนคน จากการประเมินผลตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2552-2555

จากแผนแม่บทดังกล่าว สามารถลดจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุได้ แต่แผนดังกล่าว เป็นแผนเชิงมหภาคเน้นการแก้ไขปัญหาทั้งระบบ โดยมีผลลัพธ์สูงสุดในระยะ 10 ปีข้างหน้า คือ ระบบที่เอื้อต่อความปลอดภัย ซึ่งสามารถนำไปสู่วัฒนธรรมความปลอดภัย การดำเนินการไม่สามารถบรรลุผลตามแผนแม่บทในระยะ 4 ปี กอปรกับองค์การอนามัยโลกได้มีการประเมินประเทศไทยเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน โดยพบว่าควรพัฒนาด้านมาตรฐานยานพาหนะ และการบังคับใช้กฎหมาย รวมถึงไม่มีการประเมินสถานภาพความปลอดภัยทางถนน และแนวทางการพัฒนาไปสู่มาตรฐานสากล จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงมีการขับเคลื่อนทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในปี พ.ศ. 2563

ปัจจุบัน ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนจัดทำแผนปฏิบัติการทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน พ.ศ. 2554-2563 ซึ่งมีเป้าหมายลดอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนต่ำกว่า 10 คนต่อประชากรหนึ่งแสนคนในปี พ.ศ. 2563 โดยนำแนวทางหลัก 5 ด้าน เพื่อประกอบในการวางยุทธศาสตร์ของประเทศ การปฏิบัติตามแนวทางหลักนำไปสู่กิจกรรม (ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน, 2554) รายละเอียดดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สารสำคัญตามแนวทาง 5 เสาหลัก

เสาหลัก	กิจกรรม
เสาหลักที่ 1 การจัดการ ความปลอดภัย ทางถนน	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดหน่วยงานหลัก พร้อมทั้งกลไกในการประสานงานกับเครือข่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วน - พัฒนาแผนยุทธศาสตร์ชาติผ่านการประสานงานของหน่วยงานหลัก - วางเป้าหมายระยะยาวในการดำเนินการจากการวิเคราะห์ข้อมูลอุบัติเหตุจราจร - กำหนดแนวทางด้านงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างอย่างเพียงพอ - สนับสนุนระบบข้อมูล เพื่อการติดตามและประเมินผลทั้งในระดับกระบวนการ และระดับผลลัพธ์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

เสาหลัก	กิจกรรม
เสาหลักที่ 2 ถนนและ การสัญจร อย่างปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมสำนึกความเป็นเจ้าของ และสำนึกความรับผิดชอบในกลุ่มหน่วยงาน ด้านถนน วิศวกรรมการทาง และนักวางผังเมือง - การวางผังเมือง การจัดการอุปสงค์การเดินทาง และการจัดการด้านการใช้ ประโยชน์ที่ดินหรือตอบสนองความต้องการในการเดินทางของผู้ใช้รถใช้ถนน ทุกประเภท - ส่งเสริมสภาพการใช้งานของถนนที่ปลอดภัย การบำรุงรักษา และการปรับปรุง ถนน - ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานใหม่ที่บรรลุความต้องการในการสัญจร การเข้าถึงจุดหมายปลายทางของคนทุกกลุ่ม - ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและการถ่ายทอดความรู้ด้านการพัฒนา โครงสร้างที่ปลอดภัย - ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาด้านถนนและการสัญจรที่ปลอดภัย
เสาหลักที่ 3 ยานพาหนะ ที่ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนให้แต่ละประเทศเข้าร่วมและประกาศใช้มาตรฐานความปลอดภัย ตามกฎหมายข้อบังคับเรื่องยานพาหนะของ UN - สนับสนุนแผนงานการประเมินความปลอดภัยของรถรุ่นใหม่ - กำหนดให้รถใหม่จะต้องติดตั้งเข็มขัดนิรภัย และมีระบบยึดรั้งที่เป็นไปตาม เกณฑ์มาตรฐาน - ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ เพื่อหลีกเลี่ยงการชนที่ได้รับ การทดสอบด้านประสิทธิภาพ - สร้างแรงจูงใจทางการเงินผ่านระบบสนับสนุนงบประมาณ หรือมาตรการ สร้างแรงจูงใจเชิงธุรกิจอื่น ๆ สำหรับยานพาหนะที่มีระบบคุ้มครองผู้ใช้รถ ใช้ถนนในระดับสูง และกีดกันการนำเข้ายานพาหนะใหม่หรือยานพาหนะ ใช้แล้วที่มีมาตรฐานความปลอดภัยต่ำลงเมื่อนำเข้ามาในประเทศ - กำหนดเกณฑ์ด้านระบบความปลอดภัยที่ป้องกันคนเดินเท้า และเพิ่ม งานวิจัยด้านเทคโนโลยีความปลอดภัยที่ออกแบบ เพื่อลดการบาดเจ็บ และ สูญเสียในกลุ่มที่มีความอ่อนไหว

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

เสาหลัก	กิจกรรม
เสาหลักที่ 3 (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้ภาครัฐและภาคเอกชนที่รับผิดชอบด้านการจัดหายานพาหนะมาใช้งานในองค์กรเลือกยานพาหนะที่มีเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยและระบบป้องกันผู้โดยสารที่ดี
เสาหลักที่ 4 ผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความตระหนักและเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงด้านความปลอดภัย และมาตรการป้องกันที่เหมาะสม รวมไปถึงการรณรงค์การตลาดเชิงสังคม - กำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และกำหนดแนวทางในการกำกับควบคุมขีดจำกัดความเร็วที่เหมาะสม การกำกับควบคุมปัญหาเมาแล้วขับ และการกำกับควบคุมการสวมเข็มขัดนิรภัยและระบบยึดที่นั่งสำหรับเด็ก - กำหนดกฎหมาย มาตรฐาน หลักเกณฑ์ ด้านการขนส่ง อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อการปฏิบัติงานของยานพาหนะ การขนส่งสินค้า การขนส่งผู้โดยสาร - วิจัยและพัฒนา รวมถึงสนับสนุนนโยบาย และแนวปฏิบัติที่ช่วยลดการบาดเจ็บการทำงานด้านการขนส่ง ในภาครัฐ เอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนมาตรฐานสากลด้านการจัดการความปลอดภัยทางถนน และมาตรฐานด้านความปลอดภัยและสุขภาพ - กำหนดระบบการให้ใบขับขี่แบบเป็นลำดับขั้นสำหรับผู้ขับขี่หน้าใหม่
เสาหลักที่ 5 การตอบสนองหลังการเกิดอุบัติเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบดูแลก่อนถึงโรงพยาบาล รวมไปถึงระบบการช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุออกจากยานพาหนะที่ประสบเหตุที่เหมาะสม วางระบบโทรศัพท์เพื่อรับการแจ้งเหตุได้ทั่วประเทศ รวมถึงการนำตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดีที่มีอยู่ไปสู่การปฏิบัติจริง - พัฒนาระบบศูนย์วิกฤตบำบัดและอุบัติเหตุ การติดตามประเมินผลด้านคุณภาพของการให้บริการรักษาด้วยการวางกลไกประกันคุณภาพ และการขยายผลตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดีไปสู่การดำเนินการในทุกระดับ - วางระบบฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจจากผู้ได้รับผลจากการเกิดอุบัติเหตุทางถนน - ส่งเสริมระบบประกันภัยให้เป็นกลไกหลักที่จะรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายของการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

เสาหลัก	กิจกรรม
	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมกลไกการสอบสวนเหตุการณ์ชนบนถนนและรูปแบบการดำเนินงานทางกฎหมายที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมต่อผู้ประสบอุบัติเหตุ - ส่งเสริมเจ้าของงานที่ว่าจ้างผู้พิการเนื่องจากอุบัติเหตุ - ส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาเพื่อปรับปรุงการจัดการหลังเกิดอุบัติเหตุ

ที่มา: ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน (2554, น. 19-26)

จากแนวทางหลักสากล 5 ด้าน ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนจึงนำมากำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนที่นำทาง และกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ให้ครอบคลุมแนวทางของรัฐบาล รายละเอียดดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์
การบริหารจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> - ผลักดันให้เรื่องความปลอดภัยทางถนนเป็นวาระหลักของประเทศเพื่อให้เกิดการทำงานที่ต่อเนื่อง - กำหนดเป้าหมาย แผนงาน และกลไกการทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน - เพิ่มศักยภาพการทำงานด้านความปลอดภัยทางถนนของประเทศทั้งในด้านทรัพยากรบุคคล งบประมาณ ตลอดจนการพัฒนาองค์ความรู้ในการแก้ปัญหาด้านความปลอดภัยทางถนนที่มีประสิทธิภาพ - พัฒนาต้นแบบที่ดีด้านการจัดการ การทำงาน การเฝ้าระวัง อย่างมีส่วนร่วม ในส่วนกลาง จังหวัด ท้องถิ่น และชุมชน เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมความปลอดภัยที่ยั่งยืน - พัฒนาระบบข้อมูลเพื่อวางแผน กำหนดแนวทางดำเนินงานที่เหมาะสม ติดตามประเมินผล และนำไปสู่การทบทวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์
ถนนและการสัญจรอย่างปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน มาตรฐาน และสภาพแวดล้อมให้มีคุณภาพและความปลอดภัยในการเดินทางและการขนส่ง - การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการเชื่อมโยงระบบขนส่งสาธารณะอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม - การสร้างความเข้าใจกับหน่วยงานด้านถนนและผังเมืองถึงบทบาทของผังเมืองกับการจัดการด้านความปลอดภัยและการจัดการอุปสงค์การเดินทาง
ยานพาหนะปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล - เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูล และอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย สำหรับผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมและมีมาตรฐาน - สร้างแรงจูงใจทางการเงินในภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ ผู้จำหน่าย และผู้บริโภค เพื่อเพิ่มจำนวนยานพาหนะที่ปลอดภัยบนท้องถนน
ผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงพฤติกรรมผู้ใช้รถใช้ถนนที่ปลอดภัยอย่างครอบคลุมและเป็นระบบ - เพิ่มหรือรักษาไว้ซึ่งระดับการบังคับใช้กฎหมาย กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ด้านความปลอดภัยทางถนน - มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยงหลัก เช่น การคาดเข็มขัด การสวมหมวกนิรภัย เมมาแล้วขับ ขับรถเร็ว
การตอบสนองหลังเกิดอุบัติเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการช่วยเหลือหลังเกิดอุบัติเหตุที่มีคุณภาพ - ฟื้นฟูผู้เคราะห์ร้ายให้สามารถกลับมาใช้ชีวิตได้อย่างปกติเช่นเดิม - ให้ความรู้และให้หลักประกันที่ครอบคลุม

นั่นคือแผนที่นำทางให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยทางถนน โดยสร้างร่วมมือทุกภาคส่วนในทุกระดับ เพื่อกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และกลไกการทำงาน ในขณะเดียวกัน มีการดำเนินการหลังเกิดอุบัติเหตุด้วยการให้ความช่วยเหลือ ฟื้นฟู และให้ความรู้ในเรื่องของหลักประกัน นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการจัดการความปลอดภัย 3 ด้าน คือ ถนน ยานพาหนะ และผู้ใช้รถใช้ถนน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Service) มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของทุกคน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม การปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและองค์กร มีผู้ให้ความหมายของการบริการเป็นจำนวนมาก รายละเอียดดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 สรุปความหมายของการบริการ

ผู้ให้ความหมาย	ปี	ความหมาย
ศุภนิത്യ โขครัตนชัย	2536	การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่ปรารถนาดี มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจไมตรี ให้ความเสมอภาค ถูกต้อง และรวดเร็ว
พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา	2536	การรับรู้ความต้องการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าด้านการบริการ และเวลา
สมชาย กิจยรรยง	2536	การปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น โดยให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกสบาย
สุชุม นวลสกุล	2538	การทำประโยชน์ให้ผู้อื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งผู้ให้บริการย่อมมีความสุขเมื่อตนเองมีคุณค่า ผู้ที่มีหัวใจบริการต้องแสวงหาความรู้ เพื่อนำมาปรับใช้กับการให้บริการ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของการบริการ นอกจากจะขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และสินค้าที่มีคุณภาพแล้ว การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีหัวใจบริการเป็นสิ่งที่ละเลยไม่ได้เช่นกัน
สมิต สัจฉกร	2543	การกระทำ หรือการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับบุคคลต่าง ๆ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือด้วยวิธีการที่หลากหลาย ซึ่งเป็นอำนวยความสะดวก และการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจ
ฉัตรยาพร เสมอใจ	2548	กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า
Gronroos	1990	กิจกรรมที่มีลักษณะไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของอุปกรณ์ หรือระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ

ตารางที่ 2.3 สรุปความหมายของการบริการ

ผู้ให้ความหมาย	ปี	ความหมาย
Lovelock และ Wright	1999	กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่า และคุณประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง โดยกระบวนการอาจผูกพันกับตัวสินค้า แต่การปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและครอบครองได้
Kotler	2003	การกระทำหรือกระบวนการผลิตใด ๆ โดยอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าทางกายภาพหรือไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่เกิดผลในความเป็นเจ้าของ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการของบุคคล หรือองค์กรที่ดำเนินการสนองตอบต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการในผลการกระทำนั้น ๆ ทั้งในด้านความสุขใจ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และความถูกต้อง ซึ่งอาจเป็นสินค้าทางกายภาพ หรือสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่เกิดผลในความเป็นเจ้าของ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ความสำคัญต่อผู้รับบริการ (Recipients) และความสำคัญต่อผู้ให้บริการ (Providers) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ หรือลูกค้า คือ การได้รับบริการที่ดี ซึ่งสร้างความสุข ความประทับใจ และความระลึกถึงในการที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป
2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ คือ การรักษาลูกค้าเดิมที่เข้ามาใช้บริการ และการเพิ่มจำนวนของลูกค้าใหม่ที่มารับบริการ โดยมีตัวชี้วัดเป็นจำนวนลูกค้า (สมิต สัจฉกร, 2548)

นอกจากความสำคัญของการบริการในข้างต้น สามารถแบ่งความสำคัญของการบริการจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ บริการที่ดี และบริการที่ไม่ดี ดังนี้ (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, ม.ป.ป.)

1. บริการที่ดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น การชื่นชม การมารับบริการซ้ำ การแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการ และกล่าวถึงผู้ให้บริการในทางที่ดี เป็นต้น

2. บริการที่ไม่ดี ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น รังเกียจผู้ให้บริการ มีความผิดหวัง การไม่มาใช้บริการ การแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ เป็นต้น
ลักษณะบริการขนส่งมวลชน

สุรเมศวร์ พิริยะวัฒน์ (2551) แบ่งลักษณะของบริการขนส่งมวลชนเป็น 3 กลุ่ม คือ บริการที่กำหนดตามเขตเส้นทางที่ให้บริการ บริการที่กำหนดตามตารางเดินรถและการหยุดรับส่งผู้โดยสาร และบริการที่กำหนดตามช่วงเวลาการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. บริการที่กำหนดตามเขตเส้นทางที่ให้บริการ (Type of Routes and Trips Served)

1.1 การขนส่งระยะสั้น เป็นการให้บริการภายในพื้นที่ขนาดเล็ก ความเร็วต่ำ และมีปริมาณการเดินทางสูง

1.2 การขนส่งในเขตเมือง เป็นระบบการขนส่งภายในเขตเมืองต่าง ๆ ซึ่งจัดขึ้นเพื่อให้บริการตลอดทั่วทั้งเมือง

1.3 การขนส่งนอกเขตเมือง เป็นการขนส่งระยะทางไกล มีการหยุดระหว่างน้อย และใช้พาหนะที่มีความเร็วสูง

2. บริการที่กำหนดตามตารางเดินรถและการหยุดรับส่งผู้โดยสาร (Stopping Schedule)

2.1 บริการระดับท้องถิ่น เป็นระบบการขนส่งที่จอดตามป้าย และตามความต้องการของผู้โดยสาร

2.2 บริการแบบเร่งด่วน ระบบการขนส่งที่มีลักษณะการจอดป้ายเว้นป้าย โดยมีการกำหนดไว้ล่วงหน้าก่อนการให้บริการ

2.3 บริการแบบพิเศษ ระบบขนส่งที่มีจุดจอดรับผู้โดยสารที่มีระยะห่างมากกว่า และหยุดรับ-ส่งผู้โดยสารน้อยกว่าแบบเร่งด่วน

3. บริการที่กำหนดตามช่วงเวลาการให้บริการ (Time of Operation)

3.1 การให้บริการตลอดวัน เป็นลักษณะการให้บริการพื้นฐานที่มีจำนวนชั่วโมงของการให้บริการต่อวันสูงสุด

3.2 การให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน ระบบที่บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนเท่านั้น ลักษณะเส้นทางที่ให้บริการเป็นแบบรัศมีที่ออกจากชานเมืองไปยังพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ และชุมชน

3.3 การให้บริการแบบเฉพาะกิจ เป็นการให้บริการในช่วงที่มีเหตุการณ์พิเศษ หรือเฉพาะกิจ

หลักการให้บริการ

การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีหลักในการปฏิบัติ (กุลธน ธนาพงศธร, 2538, น. 12) และ (สมิต สัชฌุกร, 2548, น. 173-174) กล่าวว่า ผู้ให้บริการมีข้อควรคำนึงถึง ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ การบริการต้องคำนึงถึงความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. หลักความถูกต้อง การปฏิบัติที่มีการตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วน สมบูรณ์ตามข้อกำหนดการให้บริการ
3. หลักความเหมาะสม การบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ มีความรวดเร็ว และส่งมอบตรงเวลา
4. หลักความสม่ำเสมอ การดำเนินการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ โดยมีได้กระทำตามความพอใจของผู้บริการ
5. หลักความเสมอภาค การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน
6. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายและทรัพยากรที่ใช้ในการบริการต้องไม่เกินกว่า ผลที่ได้รับจากการบริการ
7. หลักความสะอาด การบริการจะต้องมีลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย และไม่สร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

คุณภาพของการบริการ

ความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้รับบริการจัดเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของการบริการ การ จัดระบบการบริการให้มีคุณภาพมีลักษณะสำคัญสำคัญ 7 ประการ ดังนี้ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2547)

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) หน้าที่ของผู้ให้บริการจำเป็น ที่จะต้องทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และมีการปฏิบัติที่ดี รวมถึงมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ ตลอดจนสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้าง ความรู้สึกที่ดี และความพึงพอใจ
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการต้องรับรู้ และเรียนรู้ เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน รวมถึงการประเมินความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองตอบการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ โดย สิ่งที่คาดหวังจะแปรผันตามลักษณะของงานบริการ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) จะเป็นด้านรูปแบบและเวลาในการบริการ เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน มีความซับซ้อน และแปรเปลี่ยนตามสถานการณ์ การบริการจึงต้องมีความพร้อมตลอดเวลา และตอบสนองได้อย่างฉับพลัน

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) จะขึ้นอยู่กับบริการที่ได้รับ และความรู้สึกประทับใจของผู้รับบริการ โดยเกิดขึ้นจากการให้บริการที่ตรงไปตรงมา มีความถูกต้อง ไม่เอาเปรียบ และสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจ และได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยการให้เกียรติ และปฏิบัติอย่างสุภาพอ่อนโยน ขณะเดียวกัน ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้พฤติกรรมของผู้รับบริการ และทราบเทคนิคการบริการที่เหมาะสม

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร และมีความเป็นกันเอง ตลอดจนมีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้ให้บริการที่สร้างความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) การบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน มีการกำหนดแผน และการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ โดยวิเคราะห์ปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย รูปแบบ และปัจจัยพื้นฐานของการบริการ ขณะเดียวกัน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกัน ซึ่งควรได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ตามมาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการ ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการในด้านของผลิตภัณฑ์ เวลา และเหมาะสมต่อสถานการณ์ การให้บริการที่มีคุณภาพจำเป็นต้องมีการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างต่อเนื่องด้านบุคลิกภาพ ทักษะ จิตสำนึก และทักษะของการให้บริการจึงจะเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery ที่ได้เริ่มต้นและมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์รวมตัวกันเป็นรัฐเป็นประเทศ และแต่ละประเทศต่างก็มีบริการสาธารณะมีลักษณะแตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะมีลักษณะแตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครอง โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการในลักษณะงานที่เป็นการจัดบริการ

สาธารณะ โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อค่าบริการให้แก่ผู้รับบริการ เกี่ยวกับบริการสาธารณะได้มีนักวิชาการและนักทฤษฎีได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สุนิรันดร์ จันทร์วิเศษ (2540 อ้างใน ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ, 2549, น. 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2546, น. 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ส่งต่อค่าบริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

Verma (1997) ได้กล่าวว่า ระบบการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต (Dynamic) โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่ว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตาม แผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Gibert & Birkhead (1998 อ้างใน วาสนา เจริญรวย, 2548, น. 22) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผลลัพธ์ (Results) หรือ ผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (Opinions) ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าว เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ที่จะให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Verma

หลักในการให้บริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งก็คือการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น พิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

Millett (1997) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยหลักการให้บริการสาธารณะมี 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีบานคดีว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันจากการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเสมอกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) เห็นว่าความเสมอภาคหรือความตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพที่ความสามารถที่จะทำหน้าที่หรือให้บริการได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Katz & Brenda (1995) ได้ศึกษาถึง หลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ

1. หลักการปฏิบัติโดยการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อเฉพาะงาน เฉพาะเรื่องให้บริการ เพื่อให้การควบคุม เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และกระทำได้ง่าย

2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ที่ประชาชนจะได้รับจากการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Negativity) เป็นการให้บริการ โดยไม่นำความรู้สึกของผู้ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง หรือนำระบบเครือญาติ เพื่อน หรือความรู้จักคุ้นเคย

กฤษ ธนาพงศ์ธร (2550) ได้ชี้ให้เห็นว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ

1. หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้อภิสิทธิ์พิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการให้บริการสาธารณะจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช (2546) กล่าวว่า การให้บริการจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้จำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ คือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการไม่มากไม่น้อยจนเกินไปให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะต่อประชาชนนั้น จะต้องได้รับการบริการอย่างทั่วถึงรวดเร็ว เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เกิดความพอใจ ซึ่งระบบการให้บริการประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ บริการจึงเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ กล่าวว่า ผู้บริโภคมีความต้องการในการซื้อและบริการสินค้าอย่างไม่สิ้นสุด แต่เนื่องจากผู้บริโภคในแต่ละรายมีข้อจำกัดในเรื่องทรัพยากรที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริโภคจึงมีลำดับขั้นของการบริโภค ก่อนหลังแตกต่างกัน โดยคำนึงถึงอรรถประโยชน์สูงสุดที่ตนเองพึงจะได้รับในการบริโภคสินค้า

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง “การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจที่มาก่อน (Precede) และซึ่งมีส่วนกำหนดในการกระทำดังกล่าว”

ทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นทฤษฎีที่ศึกษาถึงสิ่งที่อยู่เบื้องหลังกฎแห่งอุปสงค์ทฤษฎีนี้อธิบายว่า ผู้บริโภคตัดสินใจอย่างไรในการซื้อหรือไม่ซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ รวมทั้งปัจจัยที่อิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ในการตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ ด้วย (อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล, 2545)

รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ

1. การเล็งเห็นปัญหา หรือตระหนักถึงความต้องการ (Need Recognition) เป็นลักษณะของการรับรู้ หรือมองเห็นภาพของความแตกต่างเป็นอย่างมากระหว่างสภาพที่ปรารถนาจะมีหรือเกิดขึ้น (Desired State of Affairs) กับสภาพแท้จริงที่เป็นอยู่ (Actual State of Affairs)

ช่องว่างของความแตกต่างดังกล่าวสามารถทำให้ผู้บริโภคตื่นตัวหรือตระหนักถึงความต้องการต่าง ๆ ขึ้นมาได้

2. การเสาะแสวงหาข่าวสาร (Search for Information) เป็นขั้นตอนเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสารของผู้บริโภค ซึ่งจะทำโดยหาข่าวสารจากแหล่งภายในก่อนโดยที่ผู้บริโภคจะพิจารณาว่าตนมีความรู้หรือความทรงจำเกี่ยวกับทางเลือกต่าง ๆ อันประกอบด้วยลักษณะสินค้ามากเพียงพอหรือไม่ที่จะทำการซื้อสินค้า ถ้าข่าวสารในความทรงจำไม่เพียงพอก็จะทำการเสาะแสวงหาจากแหล่งภายนอกต่อไป ซึ่งในการแสวงหาข่าวสารจากแหล่งภายนอกนั้นยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ความแตกต่างระหว่างบุคคล อิทธิพลของสิ่งแวดล้อม อิทธิพลของครอบครัว เป็นต้น

3. การประเมินค่าทางเลือกก่อนซื้อ (Pre-Purchase Alternative Evaluation) เป็นการประเมินแต่ละทางเลือกก่อนที่จะทำการซื้อโดยพิจารณาถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4. การซื้อ (Purchase) เป็นการได้ตัวแก้ปัญหาหรือสินค้าที่ผู้บริโภคนิยมชมชอบหรือสิ่งทดแทนที่ผู้บริโภคมองรับได้

5. การบริโภคหรืออุปโภค (Consumption) เป็นการอุปโภคบริโภคสินค้าที่ซื้อมา

6. การประเมินทางเลือกหลังการซื้อ (Post-Purchase Alternative Evaluation) เป็นการประเมินระดับการอุปโภคบริโภคว่ามีความพึงพอใจมากเพียงใด ถ้าการบริโภคสินค้าให้ผลตามที่คุณซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อก็จะเกิดความพึงพอใจในการซื้อสินค้าและบริการนั้น ๆ แต่ถ้าเกิดความไม่พอใจขึ้นหรือพิจารณาเห็นว่าตราয়ี่ห้ออื่นสามารถให้ความพอใจได้ดีกว่า การซื้อซ้ำก็อาจจะไม่เกิดขึ้น

7. การจัดการกับสิ่งเหลือใช้ (Divestment) เป็นการจัดการผลิตภัณฑ์ที่มีได้บริโภคหรือเป็นเศษของไปแล้ว ผู้บริโภคจะพบทางเลือกที่จะทิ้งผลิตภัณฑ์หรือทำให้กลับสภาพเดิม หรือทำการตลาดซ้ำอีก (Remarketing-ขายไปสู่ตลาดของใช้แล้ว)

สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคนั้นเป็นความต้องการในการซื้ออย่างไม่มีที่สิ้นสุด และผู้บริโภคในแต่ละรายมีข้อจำกัดในเรื่องของทรัพยากรที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้บริโภคมีการลำดับขั้นตอนของการบริโภคก่อน-หลังแตกต่างกันอีกเช่นกัน โดยที่จะคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ตนเองจะได้รับในการบริโภคสินค้าแต่ละครั้ง รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อในสินค้าและบริการต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) การเล็งเห็นปัญหาหรือตระหนักถึงความต้องการ 2) การเสาะแสวงหาข่าวสาร 3) การประเมินค่าทางเลือกก่อนซื้อ 4) การซื้อ 5) การบริโภคหรืออุปโภค 6) การประเมินทางเลือกหลังการซื้อ และ 7) การจัดการกับสิ่งเหลือใช้

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทาง

พฤติกรรมการเดินทางมีความเกี่ยวข้องกับเวลา กิจกรรม จำนวนครั้ง และระยะทาง ในการเดินทาง จุดเริ่มต้นและจุดหมายปลายทางของการเดินทางขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการเดินทาง การทบทวนแนวคิดของพฤติกรรมการเดินทางเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเดินทาง คุณลักษณะของการเดินทาง และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเดินทาง ดังนี้

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเดินทาง

พฤติกรรมการเดินทางของมนุษย์เกิดขึ้นจาก 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การเกิดการเดินทาง การเดินทางเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรม รูปแบบของการเดินทางแรก ๆ เป็นผลจากการแยกระหว่างคนและกิจกรรม จึงเดินทางโดยใช้รถ และระหว่างคนเดินเท้ากับยานยนต์ เมื่อเมืองมีการขยายตัว ทำให้เกิดระบบถนนที่ต่างกัน จึงมีเส้นทางการสัญจรที่มีการแบ่งแยกอย่างสมบูรณ์ ความต้องการการเดินทาง ความเข้าใจถึงพฤติกรรม และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการเดินทางเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องศึกษา เพื่อวางแผนระบบการขนส่งของเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการเดินทางในเมือง แนวคิดของประชากรที่เดินทางในเมืองมีจุดประสงค์การเดินทาง 2 แบบ คือ

2.1 จุดประสงค์เดียว เป็นการเดินทางที่มีจุดประสงค์เพียงประการเดียว สำหรับการเดินทางเพื่อการศึกษาเป็นจุดประสงค์ที่มีความอ่อนไหวต่อระยะทางน้อยที่สุด

2.2 หลายจุดประสงค์ เป็นการเดินทางที่มีจุดประสงค์มากกว่าหนึ่งจุดประสงค์ โดยในการเดินทางจะมีการหยุดระหว่างทาง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจุดประสงค์ของการเดินทางในเมืองและระยะทาง พบว่า ระยะทางเฉลี่ยของการเดินทางหลายจุดประสงค์มีระยะทางมากกว่าการเดินทางจุดประสงค์เดียว

คุณลักษณะของการเดินทาง

การเดินทางประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 7 ประการ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการเดินทาง การใช้พื้นที่ ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ช่วงเวลาการเดินทาง ความถี่ของการเดินทาง และการเปลี่ยนถ่ายระหว่างการเดินทาง ดังนี้ (พนิต ภูจินดา, 2555)

1. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง ลักษณะการเดินทางที่ใช้ความต้องการเป็นเกณฑ์ในการแบ่งประเภท สามารถจำแนกเป็น 6 ประเภท คือ การเดินทางไปสถานที่ทำงาน การเดินทางไปสถานที่สำหรับซื้อสินค้า การเดินทางไปสถานที่พักผ่อน หรือสถานบันเทิง การเดินทางไปทำธุรกิจ และการเดินทางไปสถานศึกษา

2. การใช้พื้นที่ ลักษณะของการใช้พื้นที่ที่ต่างกันส่งผลต่อลักษณะการเดินทางให้มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังส่งผลถึงความหนาแน่น และการดึงดูดการเดินทาง ทั้งที่เป็นจุดเริ่มต้นและจุดปลายทาง เช่น พื้นที่การศึกษา พื้นที่สนันทนาการ ย่านธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นต้น

3. ค่าใช้จ่าย เป็นอัตราค่าโดยสาร และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างเดินทาง เช่น ค่าเสียเวลา ค่าผลกระทบต่อสังคม เป็นต้น

4. ระยะเวลา เป็นเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ การเข้าถึงสถานี การรอรถโดยสาร การเดินทาง การเปลี่ยนยานพาหนะ การออกจากสถานี

5. ช่วงเวลาการเดินทาง เป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่ออาการจราจร โดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วน คือ ช่วงเช้าที่คนส่วนใหญ่เดินทางไปทำงาน และช่วงเย็นที่เดินทางกลับบ้าน ซึ่งเกินกว่าความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานการจราจรจะรองรับได้ มาตรการจราจรจึงถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มความคล่องตัวของการเดินทาง

6. ความถี่ของการเดินทาง เป็นค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ของการเดินทางตามแต่ละวัตถุประสงค์ภายในพื้นที่ที่ทำการศึกษา หรือระหว่างพื้นที่

7. การเปลี่ยนถ่ายระหว่างการเดินทาง การเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนยานพาหนะ โดยองค์ประกอบสำคัญของจุดเปลี่ยนถ่าย คือ ความสะดวก ความรวดเร็ว สภาพอากาศเหมาะสม ใช้ระยะเวลาการเดินทางให้น้อยที่สุด และพื้นที่เพียงพอในการบรรจุคน

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเดินทาง

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเดินทาง สามารถพิจารณาจากปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ 1) ปัจจัยที่มีผลต่อระยะทาง หรือระยะเวลาในการเดินทาง และ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อวิธีการเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อระยะทาง หรือระยะเวลาในการเดินทาง

1.1 ครอบครัว เป็นคุณลักษณะของครอบครัว โดยขึ้นอยู่กับสถานภาพการสมรส ซึ่งมีผลให้พฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกัน

1.2 รายได้ เป็นตัวกำหนดการเลือกรูปแบบการเดินทาง ซึ่งระยะทางการเดินทางไปทำงานมีความสัมพันธ์กับรายได้ โดยระยะทางในการทำงานเพิ่มขึ้นตามระดับรายได้

1.3 อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการเดินทาง โดยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี และมากกว่า 70 ปี จะมีการขับขี่ลดลง

1.4 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระยะเวลา ระยะทาง และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

1.5 อาชีพ การประกอบอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้ระยะทาง ระยะเวลาในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการเดินทางแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกที่อยู่อาศัย ทำให้เกิดรูปแบบการเดินทางระหว่างที่พักและสถานที่ทำงาน

1.6 ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยระยะทางที่มากขึ้นทำให้การใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการเดินทางเพิ่มขึ้น

2. ปัจจัยที่มีผลต่อวิธีการเดินทาง

2.1 รายได้ เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมการเลือกยานพาหนะการเดินทาง และสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงระหว่างความสิ้นเปลือง และความสะดวกสบาย

2.2 อายุและบทบาทในครอบครัว โดยหัวหน้าครอบครัวอาจมีพฤติกรรมเลือกใช้นานพาหนะส่วนตัวในการเดินทางไปทำงาน ขณะที่สมาชิกคนอื่น ๆ ของครอบครัวใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

2.3 อาชีพ มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะทางสังคมและรายได้ หากผู้ประกอบอาชีพมีรายได้สูง โดยส่วนมากมีพฤติกรรมการเลือกใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางมากกว่าผู้มีรายได้น้อย

2.4 การครอบครองรถยนต์ เป็นตัวกำหนดที่สำคัญมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง เนื่องจากครอบครัวที่ไม่มียานพาหนะส่วนตัวย่อมเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

2.5 ขนาดและโครงสร้างของครัวเรือน จำนวนสมาชิกครัวเรือนเป็นตัวสะท้อนถึงพฤติกรรมการเลือกยานพาหนะ กล่าวคือ เมื่อจำนวนสมาชิกมากขึ้น การเลือกใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางจะเพิ่มขึ้น

สรุปคือ พฤติกรรมการเดินทางมีความสัมพันธ์ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ องค์ประกอบของพฤติกรรมการเดินทาง คุณลักษณะการเดินทาง ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้เดินทาง และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน นอกเหนือจากปัจจัยที่กล่าวในข้างต้น คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของระบบขนส่งมวลชน โดยขึ้นอยู่กับผู้เดินทางจะให้น้ำหนักในประเด็นใดมากที่สุด

แนวคิดด้านการขนส่งมวลชน

การขนส่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ และการพัฒนาประเทศ วัตถุประสงค์ของการเดินทางโดยส่วนใหญ่เป็นการเดินทางไปประกอบอาชีพ การศึกษา การซื้อสินค้า การติดต่อทางธุรกิจ และการท่องเที่ยว ซึ่งต้องอาศัยการขนส่งมวลชนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเดินทาง คุณภาพของการขนส่งมวลชนเป็นเสมือนตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยทางถนนของประเทศ จึงทบทวนความรู้เบื้องต้นของการขนส่งมวลชน ประสิทธิภาพ หลักของการขนส่งมวลชน ประเภทของการขนส่งมวลชน และแนวคิดการเดินทาง ดังนี้

การขนส่ง หมายถึง การจัดการให้มีการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ หรือสิ่งของด้วยอุปกรณ์การขนส่ง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น การขนส่งบุคคล หรือการขนส่งมวลชน ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ (ประชต ไกรเนตร, 2541, น. 2)

1. กิจกรรมการเคลื่อนย้ายบุคคลจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง
2. การเคลื่อนย้ายใช้ยานพาหนะในการขนส่ง
3. การเคลื่อนย้ายขึ้นกับวัตถุประสงค์ของการขนส่ง

ความสำคัญของการขนส่งมวลชน

การขนส่งมวลชนเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เพื่อบรรลุถึงการพัฒนา และความมั่งคั่ง รวมถึงการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในชาติ ความสำคัญของการขนส่งมวลชนสามารถพิจารณาเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ

1.1 การขนส่งทำให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการที่นักธุรกิจสามารถเดินทางเพื่อทำกิจกรรมทางธุรกิจทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

1.2 การขนส่งสร้างรายได้ให้กับประเทศ โดยการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ก่อให้เกิดรายได้ด้านอื่น ๆ เช่น การพักผ่อน การจำหน่ายสินค้า เป็นต้น

1.3 การขนส่งลดปัญหาการว่างงาน โดยเกิดขึ้นจากการเคลื่อนย้ายแรงงานที่ว่างงานไปยังสถานที่หนึ่งซึ่งต้องการแรงงานเป็นจำนวนมาก

1.4 การขนส่งก่อให้เกิดความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการลงทุน เนื่องจากการขนส่งมวลชนจัดเป็นธุรกิจหนึ่งที่ต้องมีการลงทุน ในขณะเดียวกัน ยังเป็นการเคลื่อนย้ายนักลงทุนต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศ ส่งผลให้เกิดความร่วมมือในทางเศรษฐกิจและการลงทุนของประเทศ

1.5 การขนส่งช่วยลดการข่าระของประเทศ โดยเฉพาะการขนส่งทางอากาศที่มีการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ

2. ความสำคัญต่อสังคม

2.1 การขนส่งก่อให้เกิดการขยายตัวเมือง การขนส่งที่สะดวกรวดเร็วก่อให้เกิดชุมชนใหม่ ซึ่งเป็นการขยายเมือง

2.2 การขนส่งลดการแบ่งแยกของสังคม การขนส่งที่สะดวกรวดเร็ว ส่งผลให้มีการติดต่อระหว่างบุคคล และการเดินทางมากขึ้น ซึ่งสร้างความใกล้ชิดระหว่างคนในสังคม

2.3 การขนส่งสร้างมาตรฐานการศึกษาที่ดี เนื่องจากสามารถกระจายความเจริญทางการศึกษาไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ

2.4 การขนส่งสร้างมาตรฐานการครองชีพที่ดี เนื่องจากการเคลื่อนย้ายแรงงานให้สามารถทำงานต่างถิ่นได้ ก่อให้เกิดรายได้และมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้น

2.5 การขนส่งก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม โดยเฉพาะการเคลื่อนย้ายบุคคลที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน จึงมีการแลกเปลี่ยนเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมของแต่ละฝ่าย

ปัญหาของการขนส่งมวลชน

การขนส่งมวลชนมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ในขณะเดียวกัน การขนส่งมวลชนก็สร้างปัญหาเช่นเดียวกัน โดยประเด็นปัญหาของการขนส่งมวลชนแบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านอากาศ การขนส่งเกือบทุกประเภทที่ก่อให้เกิดอากาศที่เป็นพิษ โดยเฉพาะก๊าซที่ปล่อยจากเครื่องยนต์ เมื่อทำปฏิกิริยาแสงอาทิตย์และฝุ่นละอองในอากาศ จะทำให้เกิดหมอกควัน และทำลายชั้นบรรยากาศ
2. ด้านน้ำ อุปกรณ์การขนส่งทางน้ำทำให้เกิดมลพิษทางน้ำจากการปล่อยของเสีย และการรั่วไหลของน้ำมัน
3. ด้านเสียง ชุมชนที่อยู่ใกล้สนามบิน หรือสถานีขนส่งย่อมประสบกับเสียงดังรบกวน ซึ่งจัดเป็นมลพิษทางเสียง
4. ด้านการจราจร ปัญหาการจราจรติดขัดเกิดขึ้นจากผังเมือง พฤติกรรมการขนส่ง และปริมาณการจราจร
5. ด้านอุบัติเหตุ เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการขาดความระมัดระวัง และความรู้อันไม่ถึงการณ์ โดยมักจะมีสาเหตุมาจากสิ่งแหวดล้อยม ยานพาหนะ และผู้ขับขี่
6. ด้านการลงทุน การขนส่งจำเป็นต้องจัดหายานพาหนะ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการ ซึ่งเป็นการลงทุนที่จำเป็นต้องวิเคราะห์เวลา สถานที่ และปริมาณผู้โดยสาร เพื่อให้การลงทุนคุ้มค่า

ประสิทธิภาพในการขนส่งมวลชน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2535) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการขนส่งมวลชน ประกอบด้วยคุณลักษณะ ดังนี้

1. ความปลอดภัย เป็นสิ่งที่สำคัญมาก ซึ่งหมายถึงชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร จึงมีการพัฒนาความปลอดภัยในการเดินทาง
2. ความรวดเร็ว คือ การขนส่งผู้โดยสารไปถึงจุดหมายปลายทาง โดยใช้เวลาน้อยที่สุด หรือทันตามเวลา เพื่อลดเวลาในการเดินทาง
3. ความสะดวกสบาย คือ การได้รับบริการที่ดี เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพที่ดี และสามารถใช้งานได้
4. ความประหยัด แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ความประหยัดในอัตราค่าบริการขนส่ง และความประหยัดในต้นทุนการขนส่ง ซึ่งต้นทุนการขนส่งแปรผันตรงต่ออัตราค่าบริการ

5. ความแน่นอนและตรงเวลา การเดินทางไปสู่จุดหมายมีการกำหนดเวลาการเดินทางอย่างชัดเจน ทั้งจำนวนเที่ยวที่ให้บริการ เวลาออกเดินทาง และระยะเวลาในการเดินทาง โดยจะต้องรักษาการบริการ และเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนด

หลักของระบบขนส่งมวลชน

การเดินทางต้องการพาหนะเพื่อความสะดวก การใช้ยานพาหนะขนส่งผู้โดยสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ระบบขนส่งมวลชนมีความสำคัญต่อการเดินทาง Vuchic (2007) ศึกษาาระบบขนส่งมวลชน โดยพิจารณาความต้องการ และการตอบสนองของผู้ให้บริการ ผู้โดยสาร และสังคม รายละเอียดดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 ข้อกำหนดของระบบขนส่งมวลชน

ผู้ให้บริการ	ผู้โดยสาร	สังคม
- พื้นที่ให้บริการ	- ความสามารถในการเดินทาง	- เพิ่มความสามารถการเข้าถึงพื้นที่
- ความเร็ว/ความถี่	- ความตรงต่อเวลา	- ลดมลภาวะ
- ราคา	- ระยะเวลาการเดินทาง	- การใช้ที่ดิน
- ปริมาณ	- ความสะดวกสบาย	- ลดมลภาวะ
- ความปลอดภัย	- ความปลอดภัย	
- ผลกระทบ		
- จำนวนผู้โดยสาร		

1. ด้านผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการ จำนวนยานพาหนะที่ออกจากสถานีต่อหน่วยเวลา ความเร็วบนเส้นทาง ค่าใช้จ่าย (เงินลงทุน ค่าปฏิบัติการ และรายได้) ปริมาณ (เส้นทาง และสถานีรถ) ความปลอดภัย ผลกระทบ (ผู้ไม่ใช้ระบบขนส่งและสิ่งแวดล้อม) และจำนวนผู้โดยสาร ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จ และบทบาทขนส่งของเมือง

2. ด้านผู้โดยสาร ประกอบด้วย ความสามารถของการเข้าถึงได้ง่ายของสถานีขนส่ง ความตรงต่อเวลา (ตารางเวลา ความถี่ของการให้บริการ และความเที่ยงตรงของการบริการ) เวลาในการเดินทาง (เวลาการเข้าถึง เวลารอคอย เวลาการเปลี่ยนพาหนะ และเวลาออกเดินทาง) และความสะดวกสบายของยานพาหนะ

3. ด้านสังคม ประกอบด้วย การเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงพื้นที่ การลดมลภาวะไม่ให้เกินกว่ามาตรฐาน กระตุ้นการจัดรูปแบบการใช้ที่ดินอย่างถูกต้อง และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ประเภทของระบบขนส่งมวลชน

การจัดประเภทของระบบขนส่งมวลชนโดยพิจารณาจากผู้ใช้บริการและผู้รับบริการสามารถแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ การขนส่งส่วนบุคคล การขนส่งแบบรับจ้าง การขนส่งด้วยบริการสาธารณะ และระบบขนส่งเขตเมือง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (สุรเมศวร์ พิริยะวัฒน์, 2551)

1. การขนส่งส่วนบุคคล (Private Transportation) เป็นการขนส่งที่ใช้ยานพาหนะของผู้ที่ครอบครองเดินทางด้วยตนเองบนเส้นทางสาธารณะสำหรับการสัญจร รูปแบบยานพาหนะในการขนส่งประเภทนี้ ได้แก่ รถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน รวมถึงการเดินทาง

2. การขนส่งแบบรับจ้าง (For-hire Urban Passenger Transportation) เป็นการขนส่งที่ผู้ใช้บริการและผู้รับบริการมีการตกลงราคาก่อนใช้บริการ ซึ่งไม่มีตารางการบริการที่แน่นอน รูปแบบยานพาหนะในการขนส่งประเภทนี้ ได้แก่ แท็กซี่ ตุ๊กตุ๊ก มอเตอร์ไซด์รับจ้าง เป็นต้น

3. การขนส่งด้วยบริการสาธารณะ (Common-carrier Urban Passenger Transportation) เป็นการขนส่งที่มีการระบุเส้นทาง และตารางการเดินทางที่แน่นอน ผู้รับบริการต้องชำระค่าบริการตามที่กำหนดไว้ รูปแบบยานพาหนะในการขนส่งประเภทนี้ ได้แก่ รถโดยสารประจำทาง รถราง เป็นต้น

4. ระบบขนส่งเขตเมือง (Urban Transportation) เป็นการขนส่งที่รวมทั้งการขนส่งแบบ Mass Transit และ Paratransit เข้าเป็นกลุ่มเดียวกัน ซึ่งต่างเป็นการขนส่งสาธารณะเช่นเดียวกัน แต่โดยส่วนใหญ่จะหมายถึงการขนส่งแบบ Mass Transit หรือการขนส่งมวลชนเป็นหลัก ได้แก่ รถไฟฟ้า MRT รถไฟฟ้า BRT เป็นต้น

ระบบการขนส่งในเมือง

การขนส่งในเมืองจะเกี่ยวข้องกับการเดินทาง ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 80-90 ของการเดินทางทั้งหมด มีจุดเริ่มต้น หรือจุดมุ่งหมายปลายทางที่บ้าน การเดินทางจากต้นทางไปยังปลายทางเพื่อทำกิจกรรมในปลายทาง โดยมีรูปแบบการเคลื่อนที่ 2 รูปแบบ ดังนี้

1. การเดินทางระยะสั้น หรือการเดินทางในชีวิตประจำวัน เช่น การทำงาน การศึกษา การพักผ่อน เป็นต้น ลักษณะการเดินทางรูปแบบนี้ สามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 การเดินทางไปสู่ใจกลางเมือง โดยมีระบบการขนส่งมวลชนเสริมการเดินทางเริ่มต้นจากเขตชานเมืองสู่ย่านศูนย์กลางเมือง ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทาง

1.2 การเดินทางไปยังเขตชานเมือง มีทิศทางการเดินทางตรงข้ามกับการเดินทางประเภทแรก โดยการเดินทางจะไม่สะดวกในด้านเส้นทาง และตารางการขนส่ง

1.3 การเดินทางภายในเขตพื้นที่ เป็นการเดินทางที่มีจุดหมายปลายทางกระจายอยู่ทั่วไป ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การขนส่งมวลชนยังไม่อำนวยความสะดวกการเดินทางประเภทนี้มากนัก

2. การเดินทางระยะยาว เป็นการเคลื่อนที่แบบถาวร เช่น การย้ายที่อยู่อาศัย การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน เป็นต้น

การเดินทางเป็นผลสืบเนื่องจากพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งวิเคราะห์และแสดงผลในรูปแบบของวัตถุประสงค์การเดินทาง จำนวนเที่ยวการเดินทาง การใช้ที่ดิน เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาเมือง และการขนส่งอย่างเหมาะสมต่อไป ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการเดินทาง มีดังนี้

1. ลักษณะของการเดินทาง สิ่งที่น่าสนใจพิจารณา คือ ระยะทาง โดยวัดจากเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ซึ่งระยะทางมีผลต่ออัตราของเวลา รวมถึงพิจารณาวัตถุประสงค์ของการเดินทาง หากจุดเริ่มต้นของการเดินทางเป็นที่บ้าน จะเดินทางโดยใช้รถยนต์สาธารณะมากกว่าการเดินทางที่ไม่มีจุดเริ่มต้นที่บ้าน ขณะที่การเดินทางไปทำงานและการศึกษา จะมีอัตราการใช้รถยนต์สาธารณะมากกว่า

2. ลักษณะส่วนบุคคล สิ่งที่น่าสนใจพิจารณา คือ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น รายได้ โครงสร้างครัวเรือน การถือครองรถยนต์ ประเภทของงาน และสถานที่ตั้งของที่ทำงาน โดยรายได้เป็นตัวกำหนดรูปแบบการเดินทาง ซึ่งสัมพันธ์กับระดับความต้องการระบบขนส่งสาธารณะ และการครอบครองรถยนต์

3. ลักษณะของการขนส่ง พิจารณาจากเวลาในการเดินทาง การเข้าถึงความสะดวกสบาย ค่าใช้จ่าย โดยศึกษาอัตราของระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะต่อเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถยนต์ หากอัตราดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้น ย่อมหมายถึง เวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะสูงกว่า นอกจากนี้ การลดระยะเวลาที่มีผลต่อจำนวนผู้มาใช้บริการมากกว่าการลดอัตราค่าโดยสาร

นอกจากที่กล่าวในข้างต้น ปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางสามารถแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะประชากร ด้านสังคมและจิตวิทยา และด้านระบบขนส่ง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (Gupta & Parida, 1992)

1. ลักษณะประชากร

- อายุ เพศ และระดับการศึกษา
- ความเป็นเจ้าของรถยนต์ รายได้ และขนาดครัวเรือน
- วัตถุประสงค์ของการเดินทาง
- เวลา ความถี่ และความเร็วของระบบขนส่ง
- การใช้ที่ดิน
- ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม

2. สังคมและจิตวิทยา

- ทักษะคิด ความต้องการ และบทบาทของแต่ละบุคคล
- ทฤษฎีสิน กิจกรรม และวิถีชีวิตของครัวเรือน
- ความสะดวกสบาย และความปลอดภัยของระบบขนส่ง

3. ระบบการขนส่ง

- ปริมาณ
- ความเร็ว
- เส้นทาง

ดังจะเห็นได้ว่าระบบขนส่งมวลชนมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ขณะเดียวกัน ก่อให้เกิดปัญหามลพิษในด้านต่าง ๆ สำหรับประสิทธิภาพของการให้บริการ จะพิจารณาจากความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ ความรวดเร็ว การประหยัดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ปริมาณยานพาหนะที่เพียงพอ และความตรงต่อเวลา ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกรูปแบบ การเดินทาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางสามารถแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะประชากร ด้านสังคมและจิตวิทยา และด้านระบบขนส่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนีย์ ปริรักษ์วิจิตร (2549) ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความปลอดภัยในรถยนต์โดยสารรับ-ส่งนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความปลอดภัยในรถยนต์โดยสารรับ-ส่งนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ขับขี่รถยนต์โดยสารรับส่งนักเรียนจำนวน 73 ราย ผู้ปกครองนักเรียนที่โดยสารรถยนต์รับส่งนักเรียน จำนวน 265 ราย และตำรวจจราจร จำนวน 21 คน โดยมีผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างความปลอดภัยในรถยนต์โดยสารรับ-ส่งนักเรียน ในภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านยานพาหนะ ด้านกฎจราจร และด้านผู้ขับขี่ อยู่ในระดับมาก โดยมี ด้านยานพาหนะและด้านผู้ขับขี่อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกฎจราจรอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านยานพาหนะควรตรวจเช็คสภาพรถก่อนขับขี่ทุกครั้งและควรได้รับการตรวจสอบสภาพรถประจำปี ด้านผู้ขับขี่ควรมีประสบการณ์ในการขับขี่รถยนต์ และผู้ขับขี่ควรมีใบอนุญาตขับขี่รถตามกฎหมาย และในด้านกฎจราจรควรมีกฎหมายควบคุมผู้ที่เสพวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทโดยให้ระวางโทษปรับมากขึ้นสำหรับผู้ขับขี่รถยนต์โดยสารรับส่งนักเรียน และห้ามผู้ขับขี่ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์มากเกินไปเกินตามที่กฎหมายกำหนด

วีรยา อุทยานรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาศึกษาการวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความปลอดภัยในการใช้บริการรถตู้โดยสาร และสำรวจสภาพรถตู้โดยสาร สภาพคนขับ พฤติกรรมการขับขี่ พร้อมวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการและการใช้บริการรถตู้โดยสารในด้านความปลอดภัย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อทำการสำรวจข้อมูล และใช้เป็นเครื่องมือประกอบการสัมภาษณ์จากกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการและเจ้าของรถตู้โดยสารจำนวน 10 ราย และผู้ใช้บริการหรือผู้โดยสาร จำนวน 30 ราย ในเส้นทางระยอง-กรุงเทพฯ ระยอง-ชลบุรี และระยอง-สัตหีบ-พัทยา-ชลบุรี จากผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการขับรถเร็วเกินกำหนด พฤติกรรมการขับรถไม่สุภาพ มีแนวโน้มจะสัมพันธ์กับความรู้สึกไม่ปลอดภัยในขณะนั่งรถโดยสาร และพบว่าพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือโดยไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือ (Hand Free) มีแนวโน้มที่จะสัมพันธ์กับความรู้สึกไม่ปลอดภัยในขณะนั่งรถตู้โดยสาร และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ให้ผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัยเพิ่มขึ้นในขณะโดยสาร คือ การปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ขับขี่ ด้านการใช้ความเร็ว และลักษณะการขับขี่ที่ไม่สุภาพ และพบว่าปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุเกิดมาจาก 4 ปัจจัยหลัก คือ คนขับ (เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจร การขาดประสบการณ์ การขาดการอบรมเรื่องความปลอดภัย ปัญหาสุขภาพ) รถ (เช่น สภาพยาง ระบบเบรก ระบบเชื้อเพลิง ระบบไฟ) ถนน (เช่น ถนนที่ไม่ได้มาตรฐาน ขาดเครื่องหมายหรือสัญญาณจราจร ถนนคับแคบไม่มีไหล่ทาง) และสถานการณ์แวดล้อม (สภาพอากาศ สภาพหมอกควัน มีคราบน้ำมันบนถนน และมีน้ำท่วมผิวทาง) ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญที่สามารถควบคุม ปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุทั้ง 4 ให้สามารถลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุได้คือ กฎหมาย

อภิรักษ์ สะตะพันธ์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่ม คือ ผู้ขับขี่รถโดยสารขนาดใหญ่ ผู้ใช้บริการรถโดยสารขนาดใหญ่ ผู้ประกอบการรถโดยสารขนาดใหญ่ และเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด โดยจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยเกิดอุบัติเหตุรถโดยสารมากที่สุด คือ คน และน้อยที่สุด คือ ถนน ส่วนปัจจัยร่วมที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยเกิดอุบัติเหตุรถโดยสารมากที่สุด จากการสัมภาษณ์ผู้ขับขี่รถโดยสารกลุ่มตัวอย่างภาคใต้ คือ คนร่วมกับยานพาหนะ และน้อยที่สุดคือยานพาหนะและถนนร่วมกัน ส่วนสาเหตุหลักอุบัติเหตุรถโดยสารมาจากการตัดหน้าระยะกระชั้นชิด ขับรถเร็วเกินกำหนด เมาสูรา โดยมีข้อเสนอแนะในการเพิ่มความปลอดภัยของการเดินทางรถโดยสาร คือ หน่วยงานรัฐ ควรเข้มงวดการตรวจสอบสภาพรถโดยสาร ผู้ประกอบการ ควรจัดหารถใหม่มาให้บริการกับผู้โดยสาร ข้อเสนอแนะปัจจัยด้านคน (พนักงานขับ) จัดอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานขับ ให้พนักงานขับตรวจสุขภาพประจำปี ปัจจัยด้านยานพาหนะ (รถโดยสาร) ติดตั้ง

อุปกรณ์ความปลอดภัยไว้ประจำรถ รถโดยสารควรมีมาตรการกำกับ ควบคุม ปัจจัยด้านถนน ปรับปรุงถนนเป็น 4 เลนตลอดสาย ปรับปรุงสภาพถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ ปรับปรุงป้ายจราจร สัญญาณไฟ

ภควิภา ศักดิ์ศรี (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการขับรถอย่างปลอดภัยของ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง บริษัทขนส่ง จำกัด ซึ่งได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลิกภาพ การปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ การสนับสนุนทางสังคม คุณภาพชีวิตในการทำงาน การตระหนักในความปลอดภัยจากอุบัติเหตุจราจรกับพฤติกรรมการขับรถอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง และศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการขับรถอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทางภาคการเดินรถสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัทขนส่ง จำกัด จำนวน 342 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวสู่การเป็นเลิศ การสนับสนุนทางสังคม คุณภาพชีวิตในการทำงาน การตระหนักในความปลอดภัยจากอุบัติเหตุจราจร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการขับรถอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง และพบว่า การสนับสนุนทางสังคม คุณภาพชีวิตในการทำงาน บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ การตระหนักในความปลอดภัยจากอุบัติเหตุจราจร สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการขับรถอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางร่วมกันได้

ขจรศักดิ์ จันทร์พานิชย์ (2553) ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความตระหนักในความปลอดภัยในการเดินทาง และการใช้เข็มขัดนิรภัยของผู้โดยสารรถโดยสารสาธารณะ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินความตระหนักในความปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสารรถยนต์โดยสารสาธารณะ และศึกษาการใช้เข็มขัดนิรภัยของผู้โดยสารรถโดยสารสาธารณะ ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้โดยสารรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เดินทางไปต่างจังหวัด โดยใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่ติดตั้งเข็มขัดนิรภัย สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 414 คน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้โดยสารมีความตระหนักต่อความปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสารรถโดยสารสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักในความปลอดภัยของผู้โดยสารรถโดยสารสาธารณะ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ในการเดินทาง การเลือกประเภทของรถโดยสาร การได้รับข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ในการเคยเกิดอุบัติเหตุ โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารในเรื่องความปลอดภัยของรถโดยสาร คือ เรื่องสภาพของรถโดยสารโดยอยากให้มีการปรับปรุงสภาพรถโดยสาร และการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัย เนื่องจากรถโดยสารที่ให้บริการบางคันมีสภาพเก่า และไม่ปลอดภัย เข็มขัดนิรภัยมีสภาพ ชำรุด ใช้งานไม่ได้ ควรมีการตรวจสอบสภาพรถให้พร้อมก่อนที่รถจะออกให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะด้านพฤติกรรมของพนักงานขับรถคือ อยากให้มีมาตรการในการควบคุมความเร็วของรถโดยสารเพื่อความปลอดภัย รถโดยสารไม่ควรวิ่งนอกเส้นทาง จอดบ่อย ๆ

หรือรับผู้โดยสาร ตามทาง รวมถึงการ บรรทุกคนเกินกำหนด การตรวจสอบรถสภาพพนักงานขับรถให้มีความพร้อม ก่อนที่รถจะออกให้บริการประชาชน

มงคล อย่างรัตนโชติ (2550) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ และแนวทางการลดอุบัติเหตุของการขนส่งโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัดสุโขทัยกับจังหวัดอื่น ๆ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุมี 5 ปัจจัย คือ การใช้รถใช้ถนน สภาพแวดล้อม ความรู้และพฤติกรรมของพนักงานขับรถ สภาพรถโดยสาร และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของรถโดยสาร สำหรับแนวทางการลดอุบัติเหตุของการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทาง คือ การรณรงค์และการอบรมความรู้เกี่ยวกับการขับขี่อย่างปลอดภัย การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานขับรถ และจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและผู้อื่น

ภาวินี เอี่ยมตระกูล และ ยงฉนิศร์ พิมลเสถียร (2551) ศึกษาปัจจัยของเมืองที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทางถนนโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยวิเคราะห์ความเห็นของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร และผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนป้องกันปัญหาความปลอดภัยทางถนน ผลการศึกษาพบว่า การเดินทางส่วนใหญ่เป็นการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยภายนอก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42 ได้แก่ การขนถ่ายสินค้าริมถนน และรถจักรยานยนต์ขับขี่ย้อนศร เป็นต้น รองลงมาเป็นปัจจัยถนนและองค์ประกอบถนน ร้อยละ 30 ได้แก่ ลำดับศัณยถนน ปริมาณการจราจร ลักษณะเส้นทาง เป็นต้น และปัจจัยเมืองและองค์ประกอบของเมือง ร้อยละ 26 ได้แก่ ผังเมือง ที่อยู่อาศัยสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ของเมือง เป็นต้น

อานูพล กฤษดานิรมิตร (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บางขุนเทียน โดยสามารถแบ่งลักษณะการเดินทางเป็น 2 กลุ่ม คือ รถสวัสดิการ และรถยนต์ส่วนตัว ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางโดยรถสวัสดิการ คือ จำนวนครั้งที่ใช้ในการต่อรถ ความสะดวกในการเดินทาง และความปลอดภัยในการเดินทาง สำหรับกลุ่มที่ใช้รถยนต์ส่วนตัว คือ เวลาในการเดินทาง และความง่ายในการเข้าถึงจุดจอดรถรับ-ส่ง หากมีการจัดรถรับส่งบุคลากรโดยมีเส้นทางเดินทางรถวิ่งผ่านใกล้กับแหล่งที่พักอาศัยของบุคลากร และเก็บค่าโดยสารตามระยะทางที่ใช้บริการ จะส่งผลให้บุคลากรมาใช้บริการถึงร้อยละ 34.56

ชรัต พิริยะวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารประจำทาง และการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจหรือความต้องการให้ปรับปรุง และตรวจสอบรูปแบบการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ 2 รูปแบบ ของระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้า คือ ระบบ

ชำระค่าโดยสารอัตโนมัติ และระบบบริการข้อมูลการเดินทาง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจ และควรนำไปปรับปรุงให้มีคุณภาพในบริการเพื่อเดินทางไปซื้อสินค้า คือ ความสบายในการเดินทาง ความทันสมัยของรถ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ความรวดเร็ว และความสะอาด หากเป็นการเดินทางไปทำงาน คือ ความสบายในการเดินทาง ความประพุดติของพนักงานขับรถ ความว่างของรถ และความสะดวกต่อการใช้บริการ ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 60 ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีของระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้ามาประยุกต์กับวัตถุประสงค์ของการเดินทาง โดยในการเดินทางไปซื้อสินค้านั้นผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบชำระค่าโดยสารอัตโนมัติมากกว่าระบบบริการข้อมูลการเดินทาง ในขณะที่ในการเดินทางไปทำงานผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบบริการข้อมูลการเดินทางมากกว่า

ธนพล มณีรัตน์ (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศไม่โครบัส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารไม่โครบัสเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงรถไม่โครบัสรวมทั้งรถโดยสารสาธารณะในแบบอื่น ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มบุคคลเป้าหมายได้ดีขึ้น โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ผู้โดยสารจำนวน 200 คน จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถไม่โครบัส พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี และเกือบครึ่งมีรายได้มากกว่า 10,000 บาท/เดือน มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตชานเมืองและเดินทางเข้าสู่ในกลางเมืองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมาทำงาน ร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่าง มียานพาหนะส่วนตัว และร้อยละ 56 มีรถยนต์ส่วนตัวอย่างน้อย 1 คัน ขนาดของครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4 คน ในแต่ละวันจะมีจำนวน 2.44 คนต้องเดินทาง 1 ใน 3 จะเดินทางโดยรถไม่โครบัสเป็นประจำ ขณะที่อีก 1 ใน 3 จะเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว แสดงให้เห็นว่าสมาชิกในครอบครัวที่มีรถยนต์บางคนใช้บริการรถไม่โครบัส ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครได้ จากการศึกษาพบอีกว่า โดยเฉลี่ยผู้โดยสารมีความพึงพอใจการให้บริการของรถไม่โครบัส แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการจะรวมถึงการให้บริการและมารยาทของพนักงานขับรถ การเชื่อมต่อกับระบบการเดินทางสาธารณะแบบอื่น ในการเดินทางนั้นผู้โดยสาร 2 ใน 3 จำเป็นต้องระบบขนส่งมวลชนแบบอื่นและการโดยสารรถจักรยานยนต์ร่วมด้วย ดังนั้น การออกแบบการเชื่อมต่อระหว่างระบบขนส่งมวลชนอย่างระมัดระวังจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริการขนส่งมวลชนมีประสิทธิภาพที่ดี

วิบูลย์ มิ่งมงคล (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้บริการของรถโดยสารไม่โครบัสในย่านธุรกิจสีลม โดยทำการศึกษาความพึงพอใจ พฤติกรรมและทัศนคติของคนไทยต่อการเลือกพาหนะในการเดินทาง โดยพบว่า พฤติกรรมและทัศนคติของคนไทยต่อการเลือกพาหนะในการเดินทาง จะมีความสอดคล้องกับรายได้ค่อนข้างมาก นอกจากนี้ขึ้นอยู่กับการจราจรที่ติดขัด

สภาพอากาศ ระยะทาง และความเร่งด่วน โดยภาพรวมผู้ที่ทำงานในธุรกิจสีลมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการด้านต่าง ๆ ของรถโดยสารไมโครบัสค่อนข้างมาก ซึ่งปัจจัยสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ คือ ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็ว และการปรับปรุงให้บริการที่มีอยู่บนรถโดยสารไมโครบัส

ธีรพงษ์ บุญสุภา และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถโดยสารประจำทาง (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) ของกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รววจับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) ของกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก คือ การเพิ่มอัตราค่าโดยสารแล้วปรับเปลี่ยนเป็นรถโดยสารประจำทางแบบไมโครบัส (นั่งได้ทุกคน) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) ของกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก คือ การเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทางในช่วงเช้าเพราะมีผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเป็นจำนวนมาก ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) ของกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก คือ อัตราค่าบริการในช่วงเวลาพิเศษ (หลัง 5 ทุ่ม)

วันชัย บัวกิติ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งควรรักษาระดับบริการไว้ และปรับปรุงการบริการในด้านต่าง ๆ ให้ดีเพิ่มขึ้นอีก ได้แก่ การเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอ ปรับปรุงสภาพรถโดยสารทั้งภายนอกและภายในให้สะอาด แผ่นป้ายบอกทางผ่านข้างตัวรถที่ชัดเจน ความปลอดภัยจากรถ ระบบเครื่องทำความเย็น ที่นั่งโดยสารและอุปกรณ์อื่น ๆ ภายในตัวรถ ความสะอาดของรถโดยสาร การรักษาสีแวตล่อม ควันดำ มลพิษ การบอกชื่อที่หมายล่วงหน้าก่อนจอด ความสม่ำเสมอในการให้บริการ การให้ความช่วยเหลือและการให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการแก่ผู้ใช้บริการรวมทั้งการเสริมสร้างความสามารถในการบริการ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่องานบริการ

ศุภระวรรณ มณีปรุ และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังในการให้บริการรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ของประชาชนเขตจตุจักร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเพศชาย และเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งสองกลุ่มมีความคาดหวังที่เหมือนกัน ส่วนกลุ่มอายุมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มอาชีพมีความคาดหวังที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มรายได้มีความคาดหวังที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษามีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรรณิการ์ กนกวรรณรัตน์ (2548) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการเรือโดยสาร และศึกษาสาเหตุของความต้องการใช้บริการเรือโดยสาร การใช้บริการศึกษาใช้วิธีการสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการเรือจากผู้ใช้บริการเรือจำนวน 250 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory) ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการในระดับปานกลางค่อนข้างดี ในแง่ของการตรงต่อเวลาของเรือ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง ความสบายและความประหยัดสำหรับสาเหตุที่ทำให้บริการต้องการมาใช้บริการเรือ โดยสารในคลองแสนแสบคือ ความรวดเร็วในการเดินทาง ความสามารถต่อพาหนะอื่นได้สะดวก และชอบบรรยากาศขณะโดยสารเต็มลำ

ธีรยสภ์ ปานกลาง (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทางภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุระหว่าง 20-24 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000-9,999 บาท พฤติกรรมในการใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อไปทำงานมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ 0:00-8:59 น. ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอันดับหนึ่ง คือ ด้านผลิตภัณฑ์ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประเภทของรถโดยสารที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ การครอบครองรถยนต์ การให้อันดับความสำคัญ ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนปริมาณ/ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการครอบครองรถยนต์ของครอบครัว ด้านของช่วงเวลาในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ การครอบครองรถยนต์ การให้อันดับส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และด้านสถานที่

Bijleveld & Churchill (2009) ศึกษาผลกระทบของสภาพอากาศที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทางถนนในเนเธอร์แลนด์ โดยสภาพภูมิอากาศเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้รถใช้ถนน ผลการศึกษาพบว่า ผู้เดินทางที่ไม่มีความชำนาญในเส้นทางได้รับผลกระทบมากที่สุดจากสภาพอากาศ และผลกระทบของฝนต่อการเกิดอุบัติเหตุ โดยพบว่ามีความรุนแรงมากขึ้นในช่วงฤดูหนาวมากกว่าในช่วงเวลาอื่น ๆ ซึ่งข้อมูลของสภาพอากาศที่รวบรวมได้ จะใช้เป็นข้อมูลหรือเงื่อนไขในการเลือกรูปแบบการเดินทาง ส่งผลให้จำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุลดลง จากผลการศึกษาของสภาพอากาศ เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากต่อการนำมาแปลเป็นมาตรการความปลอดภัยทางถนน และการออกแบบทางถนนที่จะลดผลกระทบของสภาพอากาศที่ไม่พึงประสงค์

Hung & Huyen (2011) ศึกษาอิทธิพลที่ส่งผลต่อความปลอดภัยด้านการจราจรกรณีศึกษาประเทศเวียดนาม ซึ่งเป็นประเทศกำลังพัฒนา โดยมีอัตราการเสียชีวิตจากการเกิดอุบัติเหตุจราจรบนถนนค่อนข้างสูงกว่าประเทศอื่น ๆ ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุทางถนนเกิดขึ้นจากผู้ใช้รถใช้ถนนเป็นหลัก เช่น ขับรถเร็ว ฝ่าฝืนสัญญาณจราจร ความประมาทของคนเดินเท้า เป็นต้น แม้ว่าจะมีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานถนนแล้ว ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยด้านการจราจร คือ ปัจจัยมนุษย์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในระบบทั้งหมด ขณะที่การจัดระเบียบสภาพแวดล้อมการจราจรที่สะดวก และปลอดภัยสำหรับผู้ใช้นั้นเป็นเป้าหมายสุดท้าย

Lamtrakul et al. (2007) ได้ศึกษาถึงสถานการณ์อุบัติเหตุจราจรโดยสารในประเทศไทยผ่านบทสะท้อนจากผู้ให้บริการ ซึ่งทำการสำรวจเชิงลึกจากกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้บริการ ได้แก่ ผู้โดยสารโดยทำการสำรวจด้วยวิธีสัมภาษณ์ผู้ให้บริการใน 4 ภาค คือ กรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เส้นทางของการเดินทางด้วยรถโดยสารทั้ง 3 ประเภท ของการใช้บริการของรถโดยสาร ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่ นั้น ยังขาดการตระหนักถึงความปลอดภัยในการเดินทาง สะท้อนให้เห็นว่าสาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุ นั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากพฤติกรรม การขับขี่ที่ไม่เหมาะสมของผู้ขับรถโดยสาร โดยข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการแก้ไขต่อเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการยกระดับความปลอดภัยทางถนนและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุในเชิงรุกอย่างเหมาะสม

Ohio Department of Education (2013) ได้จัดทำรายงานการตรวจสอบความพร้อมของรถตู้ก่อนออกเดินทางไว้ 4 ส่วน คือ 1) การตรวจสอบทั่วไป เช่น ความเอียงของรถ การรั่วไหลของของเหลว ความผิดปกติรอบตัวรถ อุปกรณ์ความปลอดภัยต่าง ๆ เป็นต้น 2) ห้องเครื่องยนต์ เช่น ระดับน้ำหล่อเย็น น้ำมันเครื่อง วาล์ว สายไฟ น้ำมันเบรก พวงมาลัยพาวเวอร์ เป็นต้น 3) ที่นั่งคนขับ เช่น ในขณะที่สตาร์ทเครื่องยนต์ มาตรวัด แตร ระบบเบรก ระบบเกียร์ เช็คกระจก

ทั้งหมด หน้าต่าง ที่ปิดน้ำฝน เป็นต้น และ 4) ภายนอกจรด เช่น ตรวจสอบอย่างด้านหน้า-หลัง ประตูหลัง ไฟเลี้ยวต่าง ๆ ฝาเติมน้ำมันเชื้อเพลิงความเสียหายของตัวรถ การรั่วไหลของท่อไอเสีย ประตูด้านข้าง เข็มขัดที่นั่งผู้โดยสาร เป็นต้น ซึ่งพนักงานขับรถจะต้องตรวจสอบสิ่งเหล่านี้ก่อนจะมีการออกเดินทาง

Kansas Department of Transportation (2012) ได้จัดทำรายงานการตรวจสอบเกี่ยวกับความพร้อมของยานพาหนะก่อนออกเดินทางไว้ 3 ส่วน ด้วยกัน คือ 1) การตรวจสอบโดยรอบยานพาหนะ เช่น การรั่วไหลของน้ำ น้ำมันใต้ท้องรถ แรงดันลมยาง ความผิดปกติของล้อ ระบบไฟต่าง ๆ และกระจกมองข้าง-มองหลัง 2) การตรวจสอบห้องเครื่องยนต์แบบไม่ติดเครื่องยนต์ เช่น ระดับน้ำ ระดับน้ำมันของเครื่องยนต์ ระดับน้ำหล่อเย็น น้ำยาเช็ดกระจก การรั่วไหลของสายไฟและท่อของไหล เป็นต้น และ 3) การตรวจสอบแบบติดเครื่องยนต์ เช่น ระดับน้ำมันเกียร์ เกจวัดระดับต่าง ๆ วาสามารถทำงานได้เป็นปกติหรือไม่ แตรรถ แอร์ ฮีตเตอร์ พวงมาลัย และเบรกมือ เป็นต้น ซึ่งจากการตรวจสอบของผู้ทำการประเมินจะดำเนินการตรวจสอบว่า อุปกรณ์ใดเป็นปกติหรือมีข้อบกพร่องหรือไม่ พร้อมกับระบุปัญหาที่พบและต้องแก้ไขเพื่อประกอบในการพิจารณาตัดสินใจว่ารถคันดังกล่าวมีความพร้อมที่จะใช้ในการเดินทางหรือไม่

Jones (2009) ได้ศึกษาข้อกำหนดทางการแข่งขันในการบริการรถโดยสารประจำทางในประเทศจาไมก้า โดยผลงานวิจัยดังกล่าว ทำให้ได้ทราบถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการในธุรกิจบริการ รถโดยสารปรับอากาศ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจบริการรถโดยสารปรับอากาศ ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการทำวิจัยและยังสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจบริการรถโดยสารปรับอากาศ

Talvitie (2006) ได้ศึกษาถึงรูปแบบความต้องการของการเดินทางไปทำงานในเมืองเพื่อพัฒนารูปแบบการเดินทางโดยรถโดยสารและรถไฟ ซึ่งสมมติฐานของงานวิจัย คือ การเลือกใช้บริการในการเดินทางไปทำงานขึ้นอยู่กับระยะเวลา ราคาค่าโดยสารจำนวนของงาน ขนาด และลักษณะสังคมเศรษฐกิจของงานที่ทำ จากการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของการจัดการขนส่งมวลชนในเมืองขึ้นอยู่กับบริการที่ดี ความสำเร็จนี้สามารถยืนยันได้จากการแข่งขันที่สูงขึ้นของบริษัทขนส่ง ราคามีอิทธิพลไม่มากนักในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

Srisakda (2010) ศึกษาประเด็นด้านความปลอดภัยของการคมนาคมขนส่งในประเทศไทย-บทเรียนที่ได้รับจากการสืบสวนอุบัติเหตุในเชิงลึก พบว่า สาเหตุหลักและปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุได้แก่ คนขับ ยานพาหนะ ถนน และสภาพแวดล้อม การศึกษาข้อมูลเชิงลึกของการเกิดอุบัติเหตุ กรณีรุนแรงต่าง ๆ จะสามารถหาแนวทางการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุซ้ำได้ และจาก

กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุร้ายแรงในรถโดยสารสาธารณะ 19 กรณีศึกษา พบว่า ปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรง คือ คนขับไม่ชำนาญเส้นทาง และเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นไม่สามารถบังคับรถได้ การใช้ความเร็วเกินกำหนด สภาพของตัวรถ เช่น เบาะที่นั่ง เข็มขัดนิรภัย ขาดอุปกรณ์ดับเพลิง เบื้องต้น ระบบเบรกไม่ทำงาน เป็นต้น

Taneerananon and Sutiwipakorn (1999) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยของรถโดยสารในประเทศไทยและเสนอมาตรการแก้ไขไว้ พบว่า อุบัติเหตุที่มีรถโดยสารเกี่ยวข้องมีประมาณร้อยละ 5 ของอุบัติเหตุจราจร มีผู้เสียชีวิตประมาณ 1,500 คน และมีผู้บาดเจ็บประมาณ 4,500 คน สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุเกิดจากการขับรถเร็วเกินอัตราที่กำหนดร้อยละ 39 ตัดหน้ากระชั้นชิดร้อยละ 15 และเบรกชำรุดร้อยละ 8 จากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานขับรถประมาณร้อยละ 50 ให้ความสำคัญกับอุบัติเหตุมาก สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุเกิดจากพนักงานขับรถประมาณร้อยละ 55 ไม่ได้ตรวจสุขภาพและทดสอบสายตาในระยะ 20 เมตร ร้อยละ 9 ข้อเสนอแนะในการจัดการอุบัติเหตุรถโดยสารประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ การแก้ไขพฤติกรรมของพนักงานขับรถ สภาพแวดล้อมของถนน ความปลอดภัยของยานพาหนะ และการบังคับใช้กฎหมาย

Heinrich (1959) ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน พบว่า การบาดเจ็บและการเสียหายที่เป็นผลโดยตรงจากอุบัติเหตุที่เกิดมาจากการกระทำหรือสภาพที่ไม่ปลอดภัย เปรียบเสมือนกับตัวโดมิโนที่เรียงกัน 5 ตัว ซึ่งเมื่อมีตัวหนึ่งล้มก็จะทำให้ตัวอื่น ๆ ที่เรียงต่อกันล้มตามกันไปทั้งหมด โดมิโนทั้ง 5 ตัว โดยภูมิหลังของคนตั้งแต่เกิดจะถูกปลูกฝังให้มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันสภาพแวดล้อมทางครอบครัวหรือสิ่งแวดล้อมที่ผิดปกติกจะทำให้เกิดความบกพร่องของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความปลอดภัยขึ้น ส่งผลให้มีการกระทำหรือการแสดงออกที่ไม่ปลอดภัย และก่อให้เกิดอุบัติเหตุจนเกิดการสูญเสีย จากลักษณะการเกิดอุบัติเหตุเช่นนี้ ทำให้มีผู้เรียกทฤษฎีนี้ว่า “ลูกโซ่ของอุบัติเหตุ” (Accident Chain)

Macullong (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี 2550) ได้ศึกษาถึง การให้บริการสาธารณะว่า จะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

Cambridge Systematizes, Inc. & The Urban Institute Sydec, Inc. (1992) ได้ศึกษาประสิทธิภาพและลักษณะการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะในเมือง โดยในส่วนของระบบขนส่งโดยรถไฟชนิดต่าง ๆ และรถมวลชน (HOV) ได้ศึกษาถึงความเร็ว ความจุ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแรงงานที่จำเป็นต้องใช้ ค่าใช้จ่ายในการลงทุน การใช้พลังงาน การก่อกมลภาวะทางอากาศ

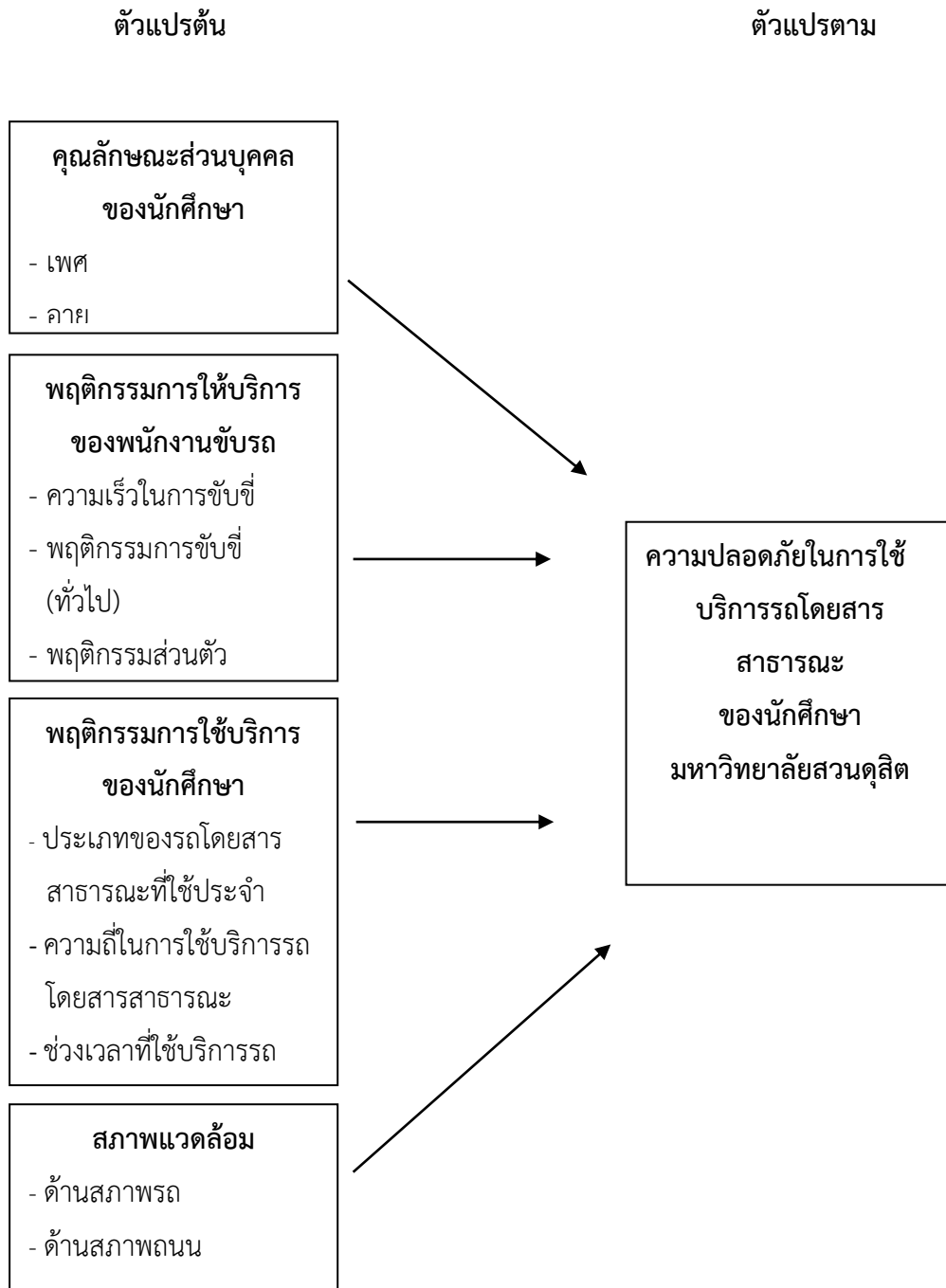
อัตราการเกิดอุบัติเหตุและค่าเสียหาย และในส่วนของระบบขนส่งโดยสารรถประจำทางได้ศึกษาถึงความเร็วค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ จำนวนแรงงานที่ต้องการ การใช้พลังงาน งบประมาณในการลงทุนและบูรณะฟื้นฟูประสิทธิภาพต่าง ๆ ของรถโดยสาร ความจุ และอัตราการเกิดอุบัติเหตุ

Shimazaki & Rahman (1995) ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของการให้และใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะแบบพิเศษ (Paratransit) ในประเทศที่กำลังพัฒนาในทวีปเอเชีย โดยรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะการให้และการใช้บริการของรถจักรยาน รถสามล้อ รถสองแถวรถจักรยานยนต์รับจ้าง และแท็กซี่ เช่น ระยะการเดินทางต่อเที่ยว จำนวนการเดินทางต่อวัน ลักษณะการครอบครองยานพาหนะของผู้ใช้บริการ ค่าโดยสาร ค่าใช้จ่ายในการให้บริการและผลประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งผลกระทบในด้านบวกและด้านลบของระบบขนส่งสาธารณะแบบพิเศษ ผลจากการศึกษาพบว่า ระบบขนส่งสาธารณะแบบพิเศษในประเทศกำลังพัฒนามีความสำคัญเพราะระบบขนส่งสาธารณะแบบพิเศษมีความยืดหยุ่นสูงในการบริการ จึงสามารถตอบสนองความต้องการเดินทางของประชาชนได้เป็นอย่างดี

Tien (1996) ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน และระดับการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะในนครโฮจิมิน ประเทศเวียดนาม โดยศึกษาใน 2 ส่วนหลัก คือ 1) ศึกษาถึงลักษณะการดำเนินการของระบบขนส่งสาธารณะ และ 2) การประเมินระดับการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ และระดับอัตราค่าโดยสาร นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ รองลงมา ได้แก่ การให้บริการของรถโดยสารประจำทางธรรมดา

Shin, Yamakawa, & Akiyama (1997) ได้ศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพในการให้บริการของระบบขนส่งพิเศษสำหรับคนพิการ จากหน่วยงาน 3 หน่วยงาน เปรียบเทียบกันในเรื่องของความแน่นอนในการให้บริการ ความสะดวกสบายระหว่างโดยสาร ความสะดวกในการจองที่นั่ง การให้บริการเพิ่มจากการบริการปกติ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ความปลอดภัย ลักษณะการขับรถ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory) ซึ่งสรุปได้จากการวิเคราะห์การให้บริการของ 3 หน่วยงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ผู้ใช้บริการระบบขนส่งพิเศษให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความสะดวกในการจองที่นั่งมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความแน่นอนในการให้บริการ การเข้าถึงของยานพาหนะ และความสบายตามลำดับ ในส่วนของผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านความแน่นอนในการให้บริการสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ความปลอดภัยและเข้าถึงของยานพาหนะ

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย