



สวนดุสิตโพล

ความในใจของคนใช้รถเมล์
“กลัวภัยจากอุบัติเหตุจากการขับรถของคนขับมากกว่าอุบัติเหตุการเกิดไฟไหม้รถ”

สืบเนื่องจากประเด็นไฟไหม้รถทัวร์ ป.2 อย่างสด 33 ศพ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ ในรูปแบบผสมผสานระหว่างงานวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (The Combination of Qualitative and Quantitative Research) ในหัวข้อ “ความในใจของผู้ใช้รถเมล์ใน กทม.” เกี่ยวกับความรู้สึกหวาดกลัวกับเหตุการณ์ดังกล่าวว่าจะเกิดขึ้นกับบริการรถเมล์หรือไม่ พร้อมกันนั้นยังเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการรถเมล์ฝากความในใจถึงผู้อำนวยการคนใหม่ของ ขสมก. กลุ่มตัวอย่างได้รับการสุ่มจากกลุ่มผู้ใช้บริการรถเมล์ทั่วกทม.เพื่อให้เป็นตัวแทน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) รวมทั้งสิ้นจำนวน 631 ตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 21 – 23 มีนาคม 2550 จากผลการสำรวจสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการรถเมล์กว่าครึ่งหนึ่ง (57.52%) เกรงกลัวว่าเหตุการณ์ไฟไหม้ดังกล่าวอาจจะเกิดได้กับบริการรถเมล์
- อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่ผู้ใช้บริการกังวลมาจากความปลอดภัยในการขับรถของคนขับรถเมล์ (34.64%) มากกว่าปัญหาไฟไหม้ตัวรถ (0.38%)
- รถเมล์ยังคงสามารถสร้างความสบายใจให้ผู้ใช้บริการในแง่ของความประหยัดและสะดวก ความมีน้ำใจ ฯลฯ
- สิ่งที่ใช้บริการอยากฝากถึง ผอ. ขสมก. คนใหม่คือ การปรับปรุงบริการ โดยเฉพาะการเพิ่มจำนวนรถให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน การปรับปรุงมารยาทการขับรถ และมารยาทในการบริการของพนักงานเก็บค่าโดยสาร ฯลฯ
- ผู้ใช้บริการกว่า 40% รู้สึกเฉยๆ กับผอ. ขสมก. คนใหม่ โดยเห็นว่าการทำงานคงคล้ายเดิมและอาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื้อรังของ ขสมก. ที่ผ่านมาได้

1. ผู้ใช้บริการรถเมล์กลัวว่าเหตุการณ์ไฟไหม้รถโดยสารดังกล่าวจะเกิดกับรถเมล์ หรือไม่?

อันดับ	ความคิดเห็น	N	%
1	กลัวว่าจะเกิด <u>เพราะ</u> สภาพรถไม่ดี/ รถเก่า/ รถไม่ได้มาตรฐาน, อุบัติเหตุเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา, รถเมล์ไม่ค่อยมีระบบรักษาความปลอดภัย, ไม่มั่นใจในคนขับ	363	57.52
2	ไม่กลัวว่าจะเกิด <u>เพราะ</u> รถเมล์ให้บริการระยะสั้นกว่ารถทัวร์, มั่นใจในการบริการ, ไม่ค่อยมีกรณีนี้เกิดขึ้นกับรถเมล์, ขสมก. น่าจะมีการตรวจสอบสภาพรถอย่างสม่ำเสมอ	268	42.48

2. สิ่งที่คุณใช้บริการ “สบายใจ” เมื่อใช้บริการรถเมล์ คืออะไร?

อันดับ	สิ่งที่สบายใจ	N	%
1	ประหยัด	218	34.64
2	สะดวก	173	27.43
3	มีบริการที่ดี มีน้ำใจ	119	18.92
4	มีเพลงฟังบนรถเมล์	48	7.48
5	มีความปลอดภัย	45	7.23
6	มีรถบริการเยอะ	14	2.15
6	พนักงานแต่งกายสุภาพ	14	2.15

3. ปัญหาที่คุณใช้บริการ “ไม่สบายใจ” เมื่อใช้บริการรถเมล์ คือ

อันดับ	ปัญหา	N	%
1	พนักงานขับรถด้วยความเร็ว กระชาก ขับรถแข่งกัน ขับรถด้วยความประมาท / ขับรถไม่สุภาพ	151	23.77
2	พนักงานเก็บค่าโดยสารบริการไม่สุภาพ แต่งกายไม่สุภาพ พูดจาไม่สุภาพ	133	22.08
3	รอรถนาน รถมารถะระยะบ่อย ไม่รู้เวลาริ่รถที่แน่นอน / ไม่รู้เวลารถหมด ไม่รู้เวลาที่รถหมด	103	16.32
4	รับผู้โดยสารมากเกินไป แออัด แน่นรถ	63	9.83
5	จอดรถไม่ตรงป้าย / จอดรถไม่สนิท	32	5.14
6	สภาพรถไม่เหมาะกับการให้บริการ รถเก่า มีควันดำ สกปรก กริ่งที่มีไม่ดัง	25	4.03
7	นั่งรถแล้วร้อนไม่เปิดพัดลม	23	3.60
8	ที่นั่งไม่เพียงพอ / ที่นั่งชำรุด / ที่นั่งไม่สะอาด / พนักงานพิ้งสัน	19	2.97
9	ไม่จอดรับผู้โดยสารที่โบกรถในป้าย	16	2.54
10	ไม่ขานบอกเส้นทางหรือสถานที่ก่อนถึงป้าย	8	1.27
10	ออกรถโดยที่ผู้โดยสารยังขึ้น ลง ไม่หมด	13	1.27
13	ไม่จอดรับผู้โดยสารที่โบกรถในป้าย	4	0.58
13	พนักงานเตรียมเงินไว้ไม่พอทอน / พนักงานทอนเงินผิด / พนักงานลืมทอนเงิน	4	0.58
13	มีการลวนลามบนรถเมล์/ มีจกขีพ	2	0.38
13	ความไม่ปลอดภัยของเครื่องยนต์/ตัวรถ/ เกิดข้อผิดพลาดทางเทคนิค	2	0.38
15	รถปรับอากาศแอร์เสียไม่เย็น / แอร์มีกลิ่นเหม็น	2	0.38
17	เครื่องยนต์เสียงดัง	2	0.38
17	เปิดวิทยุเสียงดังจนน่ารำคาญ /	2	0.38
19	ไม่เปิดเพลงให้ฟังในรถ	1	0.19
19	มีนักเรียนตีกันบนรถโดยสาร	1	0.19
19	ไม่ขานบอกเส้นทางหรือสถานที่ก่อนถึงป้าย	1	0.19
*	ไม่พบปัญหาใดๆ	24	3.84

4.ในโอกาสที่ ขสมก. เพิ่งมีการเปลี่ยนแปลงผู้อำนวยการคนใหม่ ผู้ใช้บริการ
รถเมล์อยากฝากอะไรถึง ผอ. คนใหม่บ้าง

อันดับ	สิ่งที่ฝากถึง ผอ.คนใหม่	N	%
1	เพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทางในบางเส้นทางให้มากขึ้น และเหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสาร	119	18.82
2	ปรับปรุง และ อบรม เรื่องการให้บริการ มารยาทการพูดจากับผู้โดยสาร ของพนักงานขับรถ และ พนักงานเก็บค่าโดยสาร ให้มีใจรักในการบริการ มี SERVICE MIND	93	14.80
3	ปรับปรุงเรื่องการขับรถที่เร็วเกินไป จนน่ากลัว ของพนักงานขับรถ / เพิ่มความระมัดระวังในการขับรถ เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร / ขับรถให้ถูกกฎจราจร	87	13.74
4	ปรับปรุงสภาพรถที่ให้บริการ ให้อยู่ในสภาพที่ดี นำให้บริการ เช่นเบาะที่นั่ง คานจับ รวมถึงความสะอาดบนรถและควันดำ	52	8.25
5	อยากให้ลดราคาค่าโดยสารให้ถูกลง	27	4.23
6	อยากให้รถเมล์จอดรับ ส่งผู้โดยสารให้หมด หรือ ขึ้น ลง ให้เรียบร้อยก่อนที่จะออกรถ / อยากให้จอดที่ป้ายนานกว่าเดิม	25	4.02
7	ปรับปรุงเรื่องการเดินรถให้มีระเบียบ วินัย ตรงเวลา / มีตารางเดินรถที่แน่นอน	20	3.17
8	ปรับปรุงรถโดยสารที่มีให้บริการทั้งหมดเป็นรถปรับอากาศ โดยราคาค่าโดยสารยังเท่าเดิม หรือ เพิ่มจำนวนรถปรับอากาศให้มากขึ้น	19	2.96
9	เพิ่มจำนวนพัดลมในรถธรรมดาไม่ปรับอากาศ	16	2.54
10	อย่ารับผู้โดยสารมากเกินไป จนแน่นรถ	8	1.27
10	อยากให้เปิดเพลงให้ผู้โดยสารฟังเพื่อสร้างความบันเทิงและคลายเครียด	8	1.27
10	เพิ่มระยะเวลาในการให้บริการจาก ดีลี่ – เทียงคิ่น หรือวิ่งตลอด 24 ชั่วโมง	8	1.27
10	ในรถปรับอากาศ ควรดูแลเรื่องอุณหภูมิ ให้มีความพอดี รวมถึงเรื่องความสะดวก และกลิ่นของแอร์	8	1.27
14	ควรมีการขานบอกสถานที่ที่จะถึงทุกป้าย ทุกคัน	7	1.06
14	ขยายเบาะที่นั่งเพิ่ม เพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสาร	7	1.06
16	อยากให้จอดรับทุกป้ายที่มีคนโบก เรียกรถ โดยไม่จำกัดว่าเป็นป้ายเล็ก หรือ ใหญ่	4	0.63
17	ควรจอดรับ ส่ง ผู้โดยสารให้ตรงป้าย และให้ขึ้น ลง อย่างปลอดภัย ไม่จอดรับในกลางถนน ควรจอดที่巴士เลน	4	0.63
18	ปรับปรุงเรื่องการแต่งกายของพนักงาน	3	0.42
19	อยากให้เพิ่มประตูขึ้นลงเป็น 3 ช่อง	1	0.21
19	อยากให้มีมอเตอร์ไซด์รับจ้างที่เป็นของ ขสมก. บริการ	1	0.21
*	ปรับปรุงทุกอย่างให้ดีที่สุด เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ	16	2.54
*	ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง หรือ แก้ไข	98	15.64

5. ผู้ใช้บริการรถเมล์มั่นใจหรือไม่ว่าผู้อำนวยการคนใหม่ของ ขสมก. จะสามารถ
แก้ปัญหาเรื้อรังต่างๆ ที่ผ่านมาของ ขสมก. ได้?

อันดับ	ความคิดเห็น	N	%
1	เฉยๆ <u>เพราะ</u> น่าจะมีการวางแผนการทำงานไว้แล้วอย่างดี, มาทำงานใหม่ย่อมไฟแรง มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ, ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วน่าจะนำมาเป็นบทเรียน	289	45.76
2	ไม่ค่อยมั่นใจ <u>เพราะ</u> ไม่น่าจะทำได้, ยังไม่ได้เห็นผลงาน, คิดว่าคงไม่ได้รับการแก้ไขจริงจัง และก็คงกลับมาเป็นเหมือนเดิม, ขาดความร่วมมือจากหลายๆฝ่าย	203	32.21
3	ค่อนข้างมั่นใจ <u>เพราะ</u> สภาพรถไม่ดี/ รถเก่า/ รถไม่ได้มาตรฐาน, อุบัติเหตุเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา, รถเมล์ไม่ค่อยมีระบบรักษาความปลอดภัย, ไม่มั่นใจในคนขับ	139	22.03