

ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสาร  
ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

TRANSPORTATION FACTORS AFFECTING THE SAFETY OF  
BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY (BMTA) PASSENGERS  
IN BANGKOK METROPOLITAN REGION

ภาคภูมิ เสมอภาค

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารของ  
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารของ  
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล  
Transportation Factors Affecting the Safety of Bangkok Mass  
Transit Authority (BMTA) Passengers in Bangkok Metropolitan  
Region

ชื่อ - นามสกุล

นายภาคภูมิ เสมอภาค

วิชาเอก

การจัดการโลจิสติกส์

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์สุดาพร กุณฑลบุตร, ปร.ด.

ปีการศึกษา

2562

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์เชาว์ โรจนแสง, Ed.D.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร พุทธวงศ์, ปร.ด.)

คณิศร กุณฑลบุตร

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุดาพร กุณฑลบุตร, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นาถพี ต้นโช, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563

**หัวข้อการค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารของ  
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

**ชื่อ - นามสกุล** นายภาคภูมิ เสมอภาค

**วิชาเอก** การจัดการโลจิสติกส์

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์สุดาพร กุณฑลบุตร, ปร.ด.

**ปีการศึกษา** 2562

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 2) ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One - Way ANOVA และ Regression Analysis ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และปัจจัยการขนส่ง ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง ด้านสถานีการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**คำสำคัญ:** ปัจจัยการขนส่ง ความปลอดภัย ผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

<b>Independent Study Title</b>	Transportation Factors Affecting the Safety of Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) Passengers in Bangkok Metropolitan Region
<b>Name - Surname</b>	Mr. Pakpoom Samerpak
<b>Major Subject</b>	Logistic Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Associate Professor Sudaporn Kuntonbutr, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2019

## ABSTRACT

This independent study aims to study the personal factors and transportation factors which affect the safety of Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) passengers in Bangkok Metropolitan Region.

The sample group used in this study is 400 Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) passengers in Bangkok Metropolitan Region. The data in this study were collected by questionnaires. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, and Regression Analysis at the confidence level of 95 percent.

The results of the study yielded two findings. First, personal factors, which are occupation and monthly income level, were found to be affecting the safety of Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) passengers in Bangkok Metropolitan Region. Second, transportation factors, which are routes, vehicle condition, components of transportation equipment, and terminals, affect the safety of Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) passengers in Bangkok Metropolitan Region at the statistical significance level of 0.05.

**Keywords:** transportation factors, safety, Bangkok Mass Transit Authority Passengers

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์ของรองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณฑลบุตร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ทำการศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง ประธานกรรมการสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร พุทธวงศ์ ที่ได้ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย รวมทั้งเสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณและมอบความดีทั้งหมดนี้ให้แก่ คุณพ่อ คุณแม่ พี่น้อง เพื่อน ๆ ที่แสนดี คณะอาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ เจ้าหน้าที่บัณฑิตที่ให้การสนับสนุน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเพื่อน ๆ Logistics 61 ทุกคนที่เป็นกำลังใจเสมอมาตลอดระยะเวลาในการทำการศึกษาอิสระนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจทางการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยขอกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย



ภาคภูมิ เสมอภาค

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	11
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	11
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	14
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	15
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	16
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	16
1.7 คำจำกัดความในการวิจัย.....	17
บทที่ 2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน.....	18
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	25
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	32
2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องปัจจัยการขนส่ง.....	33
2.5 ประวัติความเป็นมา และโครงสร้างการบริหารขององค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ.....	36
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
3.4 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล.....	51
3.5 จรรยาบรรณการวิจัย.....	52

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา.....	53
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน.....	61
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	70
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	70
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	72
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	73
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	80
ประวัติผู้เขียน.....	88





## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 อุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะ พ.ศ. 2555 - 2559.....	11
ตารางที่ 1.2 จำนวนรถและเส้นทางเดินรถ ขสมก. ....	12
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและเขตพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา.....	48
ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	53
ตารางที่ 4.2 แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	54
ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพ.....	54
ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การศึกษาสูงสุด.....	54
ตารางที่ 4.5 แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ.....	55
ตารางที่ 4.6 แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับรายได้ต่อเดือน.....	55
ตารางที่ 4.7 แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ใช้บริการ.....	55
ตารางที่ 4.8 แสดงความถี่ และร้อยละของปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ รถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง.....	56
ตารางที่ 4.9 แสดงความถี่ และร้อยละของปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ รถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านสภาพรถและ องค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง.....	57
ตารางที่ 4.10 แสดงความถี่ และร้อยละของปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ รถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านสถานีการขนส่ง.....	58
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ รถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านร่างกาย.....	59
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลความปลอดภัยของผู้ใช้ บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านทรัพย์สิน.....	60

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความปลอดภัยของผู้ใช้ บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.....	61
ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ รถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.....	62
ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับความปลอดภัยของ ผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.....	62
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดกับความ ปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.....	63
ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับความปลอดภัยของ ผู้ใช้บริการ รถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.....	64
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนกับความ ปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.....	65
ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทรถโดยสารที่ใช้บริการกับ ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.....	65
ตารางที่ 4.20 ปัจจัยการขนส่งด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้ บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล.....	66
ตารางที่ 4.21 ปัจจัยการขนส่งด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่งมีผลต่อ ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.....	67
ตารางที่ 4.22 ปัจจัยการขนส่งด้านสถานีการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ รถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.....	68
ตารางที่ 4.23 ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การ ขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.....	69

## สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	หน้า 16
------------	-------------------------	------------



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สภาวะเศรษฐกิจในทุกวันนี้ธุรกิจทุกประเภทมีการแข่งขันและมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสูง โดยเฉพาะธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเดินทางโดยรถยนต์ประจำทางหรือยานพาหนะทางบกประสบกับสภาพการจราจรที่ติดขัดตลอดทั้งวัน ทำให้เกิดการล่าช้าและสูญเสียเวลาไปกับการเดินทางเป็นจำนวนมาก ซึ่งประชาชนในกรุงเทพฯ และปริมณฑลก็ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงกับสภาพปัญหาเช่นนี้ได้ แต่มีหลายวิธีที่ประชาชนส่วนใหญ่หันไปใช้บริการทางด้านอื่นที่มีทางเลือก เช่น รถจักรยานยนต์ รถตู้โดยสารปรับอากาศ รถไฟฟ้า รถไฟฟ้าใต้ดิน และที่สำคัญนั้นก็คือรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การใช้บริการรถโดยสารแต่ละประเภทประชาชนส่วนใหญ่ต้องคำนึงอยู่เป็นหลักนั่นคือ การเดินทางถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย เพราะปัจจุบันนี้เราเห็นหรือได้รับฟังข่าวสารกันอยู่เรื่อย ๆ นั่นคือ อุบัติเหตุจากรถโดยสาร การจี้ตัวประกันบนรถโดยสาร การถูกลวนลาม ถูกล้วงกระเป๋า การพุดจาไม่ดีของพนักงานให้บริการ เป็นต้น (เทพฤทธิ์ คิดใจเดียว, 2553)

ประเภทรถ	จำนวนอุบัติเหตุ (ครั้ง)					สัดส่วนประเภทรถ	เปรียบเทียบ ๒๕๕๙/ ๒๕๕๘
	พ.ศ. ๒๕๕๕	พ.ศ. ๒๕๕๖	พ.ศ. ๒๕๕๗	พ.ศ. ๒๕๕๘	พ.ศ. ๒๕๕๙		
รถแท็กซี่	๒,๘๘๖	๒,๓๔๒	๒,๐๘๘	๒,๓๑๘	๒,๒๖๘	๕๑.๑๓	- ๒.๑๕%
รถโดยสารขนาดเล็ก (รถตู้)	๘๘๘	๙๓๖	๘๓๕	๙๙๐	๑,๑๐๕	๒๔.๙๑	+ ๑๑.๖๑%
รถโดยสารขนาดใหญ่	๙๕๙	๗๖๘	๗๐๑	๘๔๕	๗๙๖	๑๗.๙๔	- ๕.๗๙%
รถสามล้อเครื่อง	๒๘๖	๒๗๓	๒๖๖	๒๔๐	๒๖๗	๖.๐๒	+ ๑๑.๒๕%
รวม	๕,๐๑๙	๔,๓๑๙	๓,๘๙๐	๔,๓๙๓	๔,๔๓๖	๑๐๐.๐๐	+ ๐.๙๗%

ตารางที่ 1.1 อุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะ พ.ศ. 2555 - 2559

ที่มา: สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (2560)

เพื่อโอกาสการเติบโตก้าวหน้าขององค์กรและให้เหนือคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากสภาวะที่มีการแข่งขันรุนแรงทำให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ต้องปรับกลยุทธ์ด้านการบริการ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารให้มากที่สุด เนื่องจากผู้โดยสารเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินกิจการ (ดวงฤทัย น้อยพระวงศ์, 2554) ปัจจัยสำคัญที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในปัจจุบันคือ การให้บริการแก่ประชาชน ผู้มีรายได้น้อย และปานกลางเป็นหลัก การดำเนินการจึงมุ่งสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในด้านการให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้มีรายได้น้อย การจัดเก็บอัตรา

ค่าโดยสารจึงอยู่ในอัตราต่ำกว่าต้นทุน ตามที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนดนโยบายการให้บริการของ ขสมก. มุ่งในด้านความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้โดยสารเป็นหลัก รูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันเป็นรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบการให้ความช่วยเหลือด้านความปลอดภัยรวมทั้งกิจกรรมการให้บริการของพนักงานประจำรถและบุคคลที่เกี่ยวข้อง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีจำนวนรถและเส้นทางเดินรถ ดังภาพที่ 1.2

ตารางแสดงจำนวนรถและเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทาง พ.ศ. 2560 (ณ วันที่ 30 กันยายน 2560)

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวนรถ	ร้อยละ	จำนวนเส้นทาง	ร้อยละ
รถ ขสมก.	2,671	18.91	118	25.65
รถร่วมบริการ (รถใหญ่)	3,444	24.38	94	20.43
รถมินิบัส	937	6.63	(42)	-
รถเล็กวิ่งในซอย	2,125	15.04	101	21.96
รถตู้โดยสารปรับอากาศ	4,824	34.15	139	30.22
รถตู้เชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	126	0.89	8	1.74
รวม	14,127	100	460	100

ตารางที่ 1.2 จำนวนรถและเส้นทางเดินรถ ขสมก.

ที่มา: องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (2562)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณูปโภค การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในเรื่อง ความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีกฎระเบียบ และมาตรการในการเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนขณะที่โดยสารรถประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพราะถือว่าการจัดสวัสดิการให้กับประชาชนในรูปแบบหนึ่ง และปลูกจิตสำนึกให้พนักงานประจำรถทราบถึงด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นการช่วยบรรเทาปัญหาของการเกิดอุบัติเหตุ นอกจากนี้ก็เป็นการกระตุ้นเตือนให้พนักงานประจำรถ ไม่ว่าจะพนักงานขับรถหรือพนักงานเก็บค่าโดยสารให้คอยดูแลผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการรถประจำทางให้ปลอดภัยจากพวกมิจฉาชีพ พวกโจรจี้ทั้งหลายที่มาในรูปแบบต่าง ๆ ส่วนมากพวกมิจฉาชีพจะอาศัยตอนผู้โดยสารหนาแน่น เร่งรีบจะขึ้นรถและมักจะไม่ค่อยระมัดระวังตัวโดยเฉพาะผู้โดยสารที่เป็นสตรีซึ่งมักจะโดนพวกมิจฉาชีพ ฉวยโอกาสอยู่เรื่อย ๆ การปลูกจิตสำนึกจะเป็นการสร้างประชาสังคมที่ขับเคลื่อนด้วยความร่วมมือร่วมใจ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์โยงใย

เป็นเครือข่ายเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ เพราะมนุษย์เรามีความรู้จักในตัวเอง รู้จักใช้เหตุผลเพื่อแก้ไข ปัญหา มนุษย์เรามีจินตนาการในการคิดที่สร้างสรรค์ รู้จักพัฒนาตนเองให้เป็นพลเมืองหรือ เป็นพนักงาน ของหน่วยงานของรัฐที่มีศักยภาพ (เทพฤทธิ์ คิดใจเดียว, 2553) ดังนั้นการปลูกจิตสำนึกในหน่วยงานรัฐ จะต้องมีการจัดการอบรมเพื่อพัฒนาความคิด ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เห็นแก่ตัวให้กลายเป็น พฤติกรรมที่อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้โดยมีความรักความห่วงใยเป็นที่ตั้ง เมื่อพนักงานมีความรักในการ ปฏิบัติงาน มีความห่วงใยที่จะดูแลเอาใจใส่ผู้ที่มาติดต่อกงานที่สำนักงาน และตลอดถึงพนักงานประจำรถ ที่ห่วงใยผู้ใช้บริการหรือห่วงใยผู้โดยสาร ก็เป็นการร่วมมือร่วมใจ ที่จะให้ความปลอดภัยในการใช้บริการ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2562)

ในการเดินทางนั้น ส่วนสำคัญที่สุดก็คือ ความต้องการที่จะให้ไปถึงจุดหมายปลายทางอย่าง สะดวกและปลอดภัย เป็นสิ่งที่คนทุกคนปรารถนาที่จะให้เกิดขึ้น ในความเป็นจริง ความสะดวกและ ปลอดภัยในการเดินทางจะเกิดขึ้นมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ที่ดำเนินการควบคุมยานพาหนะที่ใช้ใน การเดินทาง มาตรการ กฎ ระเบียบ ที่กำหนดบังคับไว้ให้ปฏิบัติตามเพื่อความปลอดภัย (เทพฤทธิ์ คิดใจเดียว, 2553) โดยเฉพาะผู้มีหน้าที่ควบคุมยานพาหนะหรือที่เรียกว่า ผู้ขับขี่ ต้องปฏิบัติตาม กฎระเบียบ มาตรการที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด สร้างความตระหนักในความปลอดภัยของตนเองและ บุคคลที่สาม รวมทั้งพัฒนาในด้านของจิตใจ ให้สามารถบังคับ ระวัง หักห้ามพฤติกรรมที่จะแสดงออก อย่างไม่ถูกต้องมิให้เกิดขึ้น และสร้างคุณธรรม เพื่อที่จะปลูกฝังความรับผิดชอบ และการรับรู้ถึงความ ปลอดภัยในการขับขี่ที่ถูกต้อง ที่นำมาซึ่งสาเหตุของการไม่ให้เกิดความสูญเสียชีวิตและร่างกายหรือได้รับ บาดเจ็บ และต้องมีหน้าที่ควบคุมรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้ปฏิบัติด้วย จึงจะสามารถควบคุมการ เดินทางให้ไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้บริการ รถโดยสารขององค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล คือปัจจัยการขนส่ง เนื่องจากสภาพความแออัดของ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่มีสิ่งปลูกสร้างเกิดขึ้นใหม่เป็นจำนวนมาก และผู้ที่อาศัย อยู่อย่างหนาแน่น มี การอพยพย้ายถิ่นฐานของประชาชนในชนบทเข้าทำงานในกรุงเทพฯ และปริมณฑลเป็นจำนวนมาก ทำ ให้สภาพของเมืองมีบริเวณที่แออัด ประชาชนหาเช่ากินค่า ตัดยาเสพติดและการประกอบอาชญากรรม การป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และอาชญากรรมก็อาจจะเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ และไม่เลือกสถานที่ เช่น บนรถโดยสารประจำทาง มักจะมีผู้โดยสาร โดนพวกมิจฉาชีพฉวยโอกาส ล้วงกระเป๋า กรีดกระเป๋า ชิงทรัพย์ การปล้น จี้ ทำร้ายร่างกาย ถูกกลั่นแกล้งทางเพศ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็น ปัญหาของความปลอดภัยทั้งสิ้น เช่น ข่าวเปิดคลิป "รถเมล์ในตำนาน" เบรกกะทันหัน ทำคนแก่หงาย หลังกระแทกพื้น (ไทยรัฐออนไลน์, 2562) ข่าวคนขับรถเมล์เมาซึ่ง ต่ำไล่ผู้โดยสารชนแท็กซี่ ขนส่งฯ สั่งฟันบริษัทที่มีความผิดด้วย (ไทยรัฐออนไลน์, 2562) และข่าวอลหม่าน "ชายเร่ร่อน" พังข้าวของ ยืนฉี บนรถเมล์ คาดมีปัญหาทางจิต (ไทยรัฐออนไลน์, 2562)

จากสภาพเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้นย่อมส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตามแนวคิดของ อัมบราฮัม มาสโลว์ ระบุไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานอยู่ 5 ประการ คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการความภาคภูมิใจ และต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตนั้นคือความมั่นใจปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นส่วนหนึ่งของ ความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นของมนุษย์ ตามแนวคิดของ มาสโลว์ (Maslow, 1943) แต่ประชาชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีแรงกระตุ้นหลายประการที่ทำให้บุคคลในสังคมจำนวนหนึ่งมีแนวโน้มประกอบอาชญากรรมได้ง่ายไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันด้านประกอบอาชีพ เกิดสภาพความกดดันในจิตใจและอารมณ์ ประกอบกับภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจทำให้คนมีความเครียด ปัญหาการว่างงานส่งผลให้คนมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน ไม่ปฏิบัติตามระเบียบของสังคม จึงประกอบอาชญากรรม ทำให้ส่งผลกระทบต่อคนดีในสังคมที่ต้องประสบกับการประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน การทำร้ายร่างกาย และอื่น ๆ กล่าวโดยสรุปถึงปัญหาที่รุนแรงประชาชนที่อาศัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนไม่มากนักน้อย เนื่องจากผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยการขนส่งที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาก็คงจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา งานด้านการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และพัฒนางานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม (เทพฤทธิ์ คิดใจเดียว, 2553)

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการขนส่งที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

## 1.3 สมมติฐานการศึกษา

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลแตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ผู้ศึกษามุ่งดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

#### 1) ตัวแปรอิสระ คือ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
  - อายุ
  - สถานภาพสมรส
  - ระดับการศึกษาสูงสุด
  - อาชีพ
  - รายได้ต่อเดือน
  - ประเภทรถโดยสารประจำทาง ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่ใช้บริการ
- ปัจจัยการขนส่ง ได้แก่
- เส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง
  - สภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง
  - สถานีการขนส่ง

#### 2) ตัวแปรตาม คือ

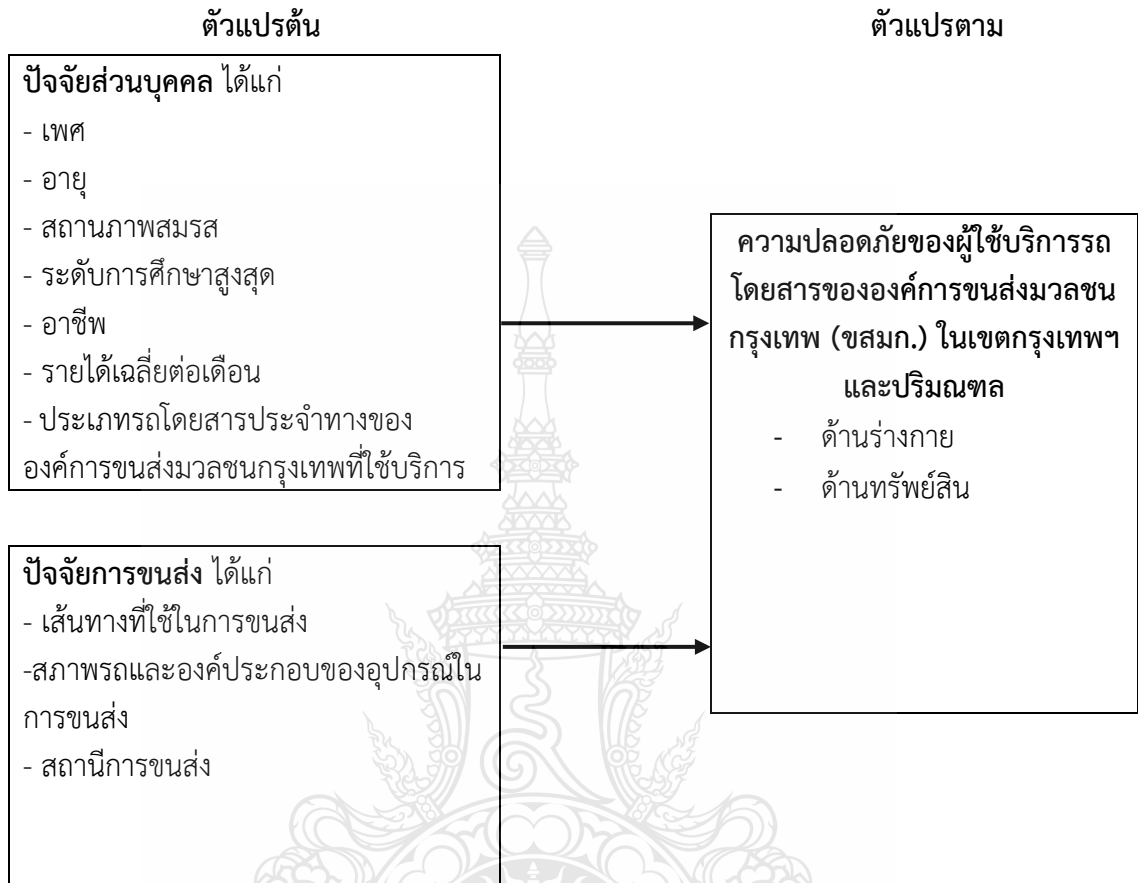
ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลทั้งด้านร่างกาย และด้านทรัพย์สิน

### 1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ศึกษาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2562 ถึง มิถุนายน 2563



## 1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.2 เพื่อได้รู้ถึงปัจจัยการขนส่งมีผลในเรื่องความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

1.6.2 เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพนำไปปรับปรุงพัฒนา การให้บริการแก่ผู้บริโภค

1.6.3 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้บริโภค

## 1.7 คำจำกัดความในการวิจัย

ความปลอดภัยในที่นี้ คือความปลอดภัยในการเดินทาง หมายถึง การเดินทางด้วยความปลอดภัยทั้งทางร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินที่เป็นของตนเอง ของบุคคลอื่นและของส่วนรวม ปราศจากอันตราย หรืออุบัติเหตุทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ

ปัจจัยการขนส่ง หมายถึง เส้นทาง (Way or Route) สภาพรถและองค์ประกอบ (Equipment) และสถานี(Terminal)

เส้นทางในการขนส่ง (Way, Route) หมายถึง ถนน แม่น้ำ ทะเล ทางรถไฟและอากาศ ซึ่งจะ เป็นเส้นทางที่ใช้เดินทางเพื่อการขนส่ง ซึ่งอาจจะเป็นเส้นทางบนอากาศหรือในทะเลมหาสมุทร นอกจากนี้เส้นทางในการขนส่งอาจจะเป็นเส้นทางที่มีการใช้อยู่เป็นประจำหรือเป็นครั้งคราวหรืออาจจะเป็นเส้นทางที่ถูกกำหนดขึ้นตามความต้องการก็ได้

สภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง (Equipment) หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้อำนวยความสะดวกในการขนส่ง อุปกรณ์ภายในรถ พัดลม ที่จับ แอร์ กริ่ง ประตูหนีไฟ เป็นต้น รวมถึงสภาพของอุปกรณ์ด้วย

สถานีการขนส่ง (Terminal) หมายถึง เป็นสถานที่ซึ่งใช้เป็นจุดสำหรับหยุดรับส่งผู้โดยสารหรือสินค้าและบริการสำหรับการขนส่งแต่ละประเภท ซึ่งอาจจะเป็นสถานีต้นทางหรือระหว่างเส้นทางก็ได้ การเรียกชื่อสถานีในการขนส่งนี้ก็มีเรียกที่แตกต่างกันออกไป เช่น ท่าอากาศยาน ใช้สำหรับการขนส่งทางอากาศ ท่าเรือ ใช้สำหรับการขนส่งทางน้ำ สถานีขนส่งผู้โดยสารและสถานีขนส่งสินค้า ใช้สำหรับการขนส่งทางบก

ขสมก. หมายถึง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม เป็นองค์กรที่ให้บริการขนส่งมวลชนอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกและปลอดภัย ให้บริการขนส่งบุคคลในกรุงเทพมหานคร และระหว่างกรุงเทพมหานครกับจังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร

## บทที่ 2

### วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลนั้นทางผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของทฤษฎี แนวคิด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการค้นคว้าอิสระ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องปัจจัยการขนส่ง
- 2.5 ประวัติความเป็นมา และโครงสร้างการบริหารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จะเห็นได้ว่าเป็นปัญหาที่สำคัญในสังคมปัจจุบัน และมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบกิจกรรมประจำวันของประชาชนอย่างมาก ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พยายามทุ่มเทและระดมกำลังเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชน โดยกำหนดนโยบายและแนวทาง

การดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชนจึงได้กำหนดแผนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยเน้นด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (สำนักงานแผนงานและงบประมาณ, 2539, น. 17) แต่การปฏิบัติงานเพียงลำพังฝ่ายเดียวไม่สามารถจะประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยความร่วมมือและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน จึงควรให้ประชาชนมีความเข้าใจและตระหนักว่าภัยจากอาชญากรรมนั้นเป็นภัยของสังคม ทุกคนจะต้องร่วมมือร่วมใจกันช่วยเหลือ และรับผิดชอบช่วยกันแก้ไข สำนักงานงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้ให้ความสำคัญกับแผนด้านประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เกิดกิจกรรมมีส่วนร่วมระหว่างตำรวจกับประชาชนไปในทางสร้างสรรค์มากขึ้น ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเอง ครอบครัว และชุมชนจากปัญหาอาชญากรรม

Maslow (1943) ได้เสนอทฤษฎีแนวคิดลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ว่าความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security

Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตก็จะเกิดขึ้น ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นแก่ร่างกาย ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

อภิชาติ ดิลกโสภณ (2536, น. 6) ได้ให้ความหมายของ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การที่ประชาชนมีความปลอดภัยจากการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางด้านร่างกายและทรัพย์สิน ได้แก่ การลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฆังทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ข่มขืนกระทำชำเรา และทำร้ายร่างกาย ตลอดจนมีความปลอดภัยในการสัญจรไปมายามวิกาล

อากาศพงศ์ กฤตเวทิน (2536, น. 11) ให้ความหมายของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การที่ชาวบ้านทุกคนไม่ถูกกระทำหรือกระทำผู้อื่นในเรื่องของการเอาเปรียบ หลอกหลวง ลักขโมย ปล้นทรัพย์ ข่มขืน ทำร้ายร่างกาย ฯลฯ อันเป็นสาเหตุทำให้เกิดการสูญเสียทรัพย์สินเงินทอง และความเสื่อมของคุณภาพชีวิตและเสียชีวิตในที่สุด

### **นิยามอาชีวอนามัยและความปลอดภัย**

อาชีวอนามัย (Occupational Health) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลสุขภาพอนามัยของผู้ประกอบอาชีพทั้งหมด เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพอนามัยรวมทั้งการดำรงไว้ ซึ่งสภาพร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ของผู้ประกอบอาชีพทุกอาชีพ (วิทยา อยู่สุข, ม.ป.ป., น. 16 - 18) โดยองค์การอนามัยโลก (WHO)

องค์การอนามัยโลก (WHO) และองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้ประชุมร่วมกันให้ลักษณะงานด้านอาชีวอนามัยไว้ ประกอบด้วยลักษณะงาน 5 ประการสำคัญ คือ

1. การส่งเสริม (Promotion) หมายถึง การส่งเสริมและบำรุงรักษาไว้เพื่อให้แรงงานทุกอาชีพมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง มีจิตใจที่สมบูรณ์ที่สุด ตลอดจนมีความเป็นอยู่ในสังคมที่ดีตามสถานะที่พึงมีได้

2. การป้องกัน (Prevention) หมายถึง งานด้านป้องกันแรงงานไม่ให้มีสุขภาพอนามัยเสื่อมโทรม หรือผิดปกติอันมีสาเหตุอันเนื่องมาจากสภาพ สภาวะการทำงานที่ผิดปกติ

3. การป้องกันคุ้มครอง (Protection) หมายถึง การป้องกันคนทำงานในสถานประกอบการหรือลูกจ้างไม่ให้ทำงานที่เสี่ยงต่อสภาพการทำงานที่อันตรายจนเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาอุบัติเหตุ การบาดเจ็บจากการทำงานได้

4. การจัดการทำงาน (Placing) หมายถึง การจัดสภาพต่าง ๆ ของการทำงานและปรับสภาพแรงงาน ให้ทำงานในสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถของร่างกายและจิตใจของ

แต่ละคนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ โดยการนำเอาด้านการลงทุนมาประกอบพิจารณาถึงความเป็นไปได้ด้วย

5. การปรับงานให้เข้ากับคนและปรับคนให้เข้ากับงาน (Adaptation) หมายถึง การปรับสภาพของงานและของคนให้สามารถทำงานได้อย่างเหมาะสม คำนึงถึงสภาพทางสรีระวิทยาของแรงงานมากที่สุด อยู่ในพื้นฐานของความแตกต่างกันของสภาพร่างกายและจิตใจ พยายามเลือกจัดหางานให้เหมาะสมกับสภาพร่างกายของแรงงานมากที่สุด เพื่อประสิทธิภาพของการทำงานให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การไม่มีอุบัติเหตุและการดำรงชีวิตอยู่อย่างสุขกายสุขใจ ไม่มีความมั่นใจในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ และมีการเตรียมป้องกันภัยไว้ล่วงหน้าอย่างถูกต้องเหมาะสมและสม่ำเสมอ (เอมอัชมา วัฒนบุรานนท์, 2548, น. 4) นอกจากนี้ (วิทยา อยู่สุข, ม.ป.ป., น. 18 - 19) ได้ให้ความหมายความปลอดภัยไว้ว่า ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ปราศจากภัยคุกคาม ไม่มีอันตราย (Danger) และความเสียหายใด ๆ (Risk) ในทางปฏิบัติ นั้นอาจจะไม่สามารถควบคุมอันตรายหรือความเสี่ยงในการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพ การบาดเจ็บ การพิการ การตายได้ทั้งหมด แต่ต้องมีการดำเนินงานมีการกำหนดกิจกรรมด้านความปลอดภัยเพื่อให้เกิดอันตรายหรือความเสี่ยงน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และเพื่อให้การดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยบรรลุวัตถุประสงค์ ควรมีการดำเนินงานตามขั้นตอน

#### **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน**

แนวความคิดเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นแนวคิดที่ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดนโยบายไว้ในแผนแม่บทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นนโยบายเชิงรุกในการเข้าถึงมวลชนสัมพันธ์ เนื้อหาประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมมีรายละเอียด ดังนี้

พรชัย ชันตี (2543) กล่าวว่า “อาชญากรรม หมายถึง ปราบปรามอย่างหนึ่งของสังคมที่เกิดขึ้นโดยการกระทำของบุคคล ซึ่งการกระทำนั้น ๆ กฎหมายได้บัญญัติเป็นข้อห้ามและถือว่าเป็นความผิด ซึ่งผู้กระทำผิดจะต้องได้รับการลงโทษ”

นักอาชญาวิทยาที่มีชื่อเสียง ได้ให้คำวิเคราะห์ศัพท์คำว่า อาชญากรรมไว้ ดังนี้

Herbert (1965, P 23) ให้คำวิเคราะห์ศัพท์ว่า "อาชญากรรมหรือการกระทำที่ถือว่าเป็นความผิดทางอาญา คือ การกระทำที่กฎหมายห้ามไว้ ซึ่งมีผลร้ายมากกว่าผลดี"

### ประเภทของอาชญากรรม

เนื่องจากอาชญากรรมมิได้มีลักษณะแห่งการกระทำผิดเหมือนหรือเป็นแบบเดียวกันหมดจึงต้องแยกประเภทไว้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและกำหนดกฎหมายต่าง ๆ

นักอาชญากรรมวิทยาพยายามแยกประเภทของอาชญากรรมด้วยวิธีต่าง ๆ กันหลายวิธีบางท่าน ก็แยกประเภทเป็นความผิดต่อบุคคล ต่อทรัพย์สินและต่อความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง บางท่านก็แบ่งตามลักษณะโทษหนัก เบา และความผิดเล็กน้อย บางท่านก็แยกออกเป็นความผิดต่อเอกชน ต่อสาธารณะ บางท่านก็แบ่งตามหลักกฎหมายโดยถือเอาความร้ายแรงของการกระทำผิด ซึ่งดูได้จากโทษที่กำหนด เช่น โทษฐานกบฏ โทษในคดีอุกฉกรรจ์ และโทษสถานเบา บางท่านก็แบ่งออกเป็น การกระทำผิดเกี่ยวกับเพศ สุรา ยาเสพติด การพนัน อาชญากรผู้ดี อาชญากรที่ร่วมกันกระทำ ความผิด และความผิดเกี่ยวกับเยาวชน (นวลจันทร์ สุขเมือง, 2541)

นอกจากนี้ก็มีการจำแนกประเภทของอาชญากรรมตามหลักจริยธรรม หรือศีลธรรม คือ

1. อาชญากรรมที่มีความผิดในตัวของมันเองหรือมีความผิดทางศีลธรรม ซึ่งนักอาชญาวิทยาเรียกว่า "Mala in se" อันได้แก่ ฆาตกรรม ปล้นจี้ ซิงทรัพย์ การทำแท้ง การฆ่าตัวตาย การค้าอาวุธปืนเถื่อน ฯลฯ
2. อาชญากรรมที่ไม่มีความผิดในตัวของมันเอง แต่ถือเป็นความผิดตามที่กฎหมายกำหนดห้ามไว้ เรียกว่า "Mala prohibita" เช่น การละเมิดกฎหมายแรงงาน การละเมิดลิขสิทธิ์ การลอกเลียนแบบสินค้า การขายของหนีภาษี การชั้บรถยนต์โดยไม่มีใบอนุญาตขับขี่ ฯลฯ

ในปัจจุบันนิยม แบ่งอาชญากรรมออกเป็น 5 ประเภท ตามลักษณะพฤติกรรม คือ (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2531, น. 5 - 10)

1. อาชญากรรมปราศจากผู้เสียหาย
2. อาชญากรรมพื้นฐาน
3. อาชญากรรมองค์การ
4. อาชญากรรมคอปกขาว
5. อาชญากรรมพิเศษ

ประเภทที่หนึ่ง อาชญากรรมปราศจากผู้เสียหาย หมายความว่า อาชญากรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับ การละเมิดศีลธรรมจรรยาของบุคคล และการที่เรียกว่าอาชญากรรมปราศจากผู้เสียหายก็เพราะผู้กระทำ ผิด และผู้เสียหายก็ คือ บุคคลคนเดียวกัน ตัวอย่างของอาชญากรรมปราศจากผู้เสียหาย ได้แก่ ความผิด เกี่ยวกับการพนัน การค้าประเวณี การทำแท้ง การมีและใช้สิ่งลามกอนาจาร เป็นต้น ตามหลักวิชา อาชญาวิทยา อาชญากรรมปราศจากผู้เสียหายเป็นอาชญากรรม ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับอาชญากรรม ประเภทอื่น ๆ แล้ว จัดว่าเป็นอันตรายต่อสังคมในระดับต่ำ

ประเภทที่สอง อาชญากรรมพื้นฐาน หมายความว่า อาชญากรรมซึ่งเกี่ยวกับการประทุษร้ายต่อ ทรัพย์สิน ร่างกาย และชีวิตของบุคคลอื่น ตัวอย่างของอาชญากรรมพื้นฐาน เช่น ลักทรัพย์ชิงทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ทำร้ายร่างกาย และฆ่าผู้อื่น เป็นต้น นอกจากนี้อาชญากรรมพื้นฐานยังอาจแยก พิจารณาได้เป็นสองชนิด คือ อาชญากรรมพื้นฐานที่ไม่ใช้กำลังรุนแรง และอาชญากรรมพื้นฐานเกิด ขึ้นมาพร้อม ๆ กับมนุษยชาติและเป็นอาชญากรรมที่ปรากฏอยู่ทั่วไปในทุกสังคมโดยอาจแตกต่างกัน เพียงความถี่และความรุนแรงเป็นประการสำคัญส่วนอาชญากรรม ผู้ประกอบอาชญากรรมพื้นฐานก็มัก ปรากฏทั้งหมดกลุ่มที่เป็นมืออาชีพ และกลุ่มที่ไม่ใช่มืออาชีพ

ประเภทที่สาม อาชญากรรมองค์การหรืออาชญากรรมร่วมกันกระทำผิด หมายความว่า อาชญากรรมซึ่งอาชญากรได้รวมตัวเข้าด้วยกันตามสายการบังคับบัญชา ในรูปขององค์การโดยจัดการ วางแผนและการดำเนินงาน เพื่อประกอบธุรกิจผิดกฎหมายประเภทต่าง ๆ อย่างมีระบบเป็นขบวนการ บางครั้งถ้าจำเป็นก็จะใช้วิธีรุนแรงซึ่งส่วนใหญ่จะมีอิทธิพลทางการเงิน เศรษฐกิจ และการเมืองหนุนหลัง หรือให้ความร่วมมือ ทำให้สามารถประกอบการทุจริตต่าง ๆ ได้สะดวก ตัวอย่างของอาชญากรรม องค์การ ได้แก่ การค้ายาเสพติด การค้าผู้หญิง การค้าอาวุธสงคราม สินค้าหนีภาษี เจ้ามือสลากกินรวบ เป็นต้น ผู้บริหารระดับสูงของอาชญากรรมประเภทนี้ มักถูกเรียกว่ามาเฟีย (Mafia) หรือเจ้าพ่อ

ประเภทที่สี่ อาชญากรรมปกขาว หมายความว่า อาชญากรรมซึ่งผู้กระทำความผิดเป็นบุคคลที่ อยู่ในตำแหน่งหน้าที่การงาน ไม่ว่าจะในภาครัฐราชการ รัฐวิสาหกิจหรือเอกชน และได้ใช้ตำแหน่งหน้าที่ ดังกล่าวในทางไม่ชอบเพื่อการแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ตัวอย่างของอาชญากรรมคอปกขาว เช่น สมุห์บัญชียกยอกเงินในความรับผิดชอบของตน ข้าราชการรับเงินคอมมิวนิเคชั่นในการประมูลก่อสร้าง สถานที่ราชการ และคณะกรรมการสอบคัดเลือกเพื่อบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการ รับเงินโดยมิชอบ จากบุคคลผู้สมัครสอบ เป็นต้น ในอดีตขอบเขตของอาชญากรรม คอปกขาวมักมุ่งเพียงแสวงหา ผลประโยชน์โดยมิชอบของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งในภาคเอกชน รวมทั้งการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ ระหว่างบุคคลระดับสูงของภาคเอกชนกับภาครัฐราชการด้วย

ด้วยเหตุนี้ อาชญากรรมคอปกขาวจึงมักถูกขนานนามว่าเป็นอาชญากรรมของชนชั้นสูง ในขณะที่อาชญากรรมพื้นฐานก็คือ อาชญากรรมของชนชั้นต่ำ อาชญากรรมของชนชั้นสูงแม้จะไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ความรุนแรงดังในกรณีของอาชญากรรมองค์กร แต่ก็มีจุดหมายปลายทางที่มุ่งถึงผลประโยชน์ตอบแทนในทางมิชอบด้วยกฎหมายเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ไรก็ตามการควบคุมอาชญากรรมคอปกขาวมักเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนมาก เพราะการประกอบอาชญากรรมดังกล่าว

นอกจากจะเกี่ยวข้องกับบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งซึ่งเป็นที่ยกย่องของสังคมแล้ว การประกอบอาชญากรรม คอปกขาวยังมีลักษณะซ่อนเร้นจากสายตาและการสังเกตของสาธารณชนและสื่อมวลชนต่าง ๆ อีกด้วย การค้นพบและการเปิดเผยเกี่ยวกับอาชญากรรมประเภทนี้จึงมีระดับต่ำมาก ทั้ง ๆ ที่นักอาชญาวิทยาเชื่อว่า อาชญากรรมดังกล่าวน่าจะแพร่กระจายอยู่ทั่วไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่กำลังพัฒนา

ประเภทที่ห้า อาชญากรรมพิเศษ หมายความว่าความรวมถึง อาชญากรรม ซึ่งมีลักษณะแตกต่างไปจากอาชญากรรม 4 ประเภทแรกทีกล่าวมาแล้ว แต่อาชญากรรมเหล่านี้มีความสำคัญและจำเป็น ต้องได้รับความสนใจเป็นกรณีพิเศษ ตัวอย่างเช่น อาชญากรรมทางเศรษฐกิจและพาณิชย์อาชญากรรม ก่อการร้าย และอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น อาชญากรรมเหล่านี้มีความละเอียดอ่อน และสลับซับซ้อน ซึ่งยากแก่การศึกษาและการควบคุมในทำนองเดียวกันอาชญากรรมองค์กรและอาชญากรรมคอปกขาว กล่าวได้ว่าในการควบคุมอาชญากรรมพิเศษเหล่านี้ กระบวนการยุติธรรม มักไม่สามารถดำเนินการได้โดยลำพัง แต่มักจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง อาจทั้งภายในและหรือระหว่างประเทศ

จากแนวความคิดทั้งหลายเหล่านั้น อาจสรุปได้ว่าอาชญากรรมเกิดจากสาเหตุใหญ่ 2 ประการ คือ เกิดจากสาเหตุภายใน และสาเหตุภายนอก

สาเหตุภายใน แยกออกได้เป็นสาเหตุทางชีววิทยา และสาเหตุทางจิตวิทยา

สาเหตุภายนอก แยกออกได้เป็นสาเหตุทางสังคม เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ นักอาชญาวิทยาบางกลุ่มก็แบ่งสาเหตุภายในและสาเหตุภายนอกออกเป็น 3 สาเหตุ คือ

1. สาเหตุทางชีวกายภาพ (ปัจจัยทางร่างกาย)
2. สาเหตุทางจิตวิทยา (ปัจจัยทางจิตใจ)
3. สาเหตุทางสังคม (ปัจจัยทางครอบครัวและสภาพแวดล้อม)



นักอาชีวศึกษาส่วนใหญ่วิเคราะห์ว่า มีสาเหตุเพียงสาเหตุเดียวที่ทำให้เกิดอาชญากรรมได้ ต้องอาศัยสาเหตุร่วมกัน อาจเป็น 2 ประการ หรือ 3 ประการ แล้วแต่กรณี

ในบรรดาสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลประกอบอาชญากรรม ปัจจัยทางสังคม และสิ่งแวดล้อม นับว่ามีอิทธิพลต่อมนุษย์มาก เพราะจะค่อย ๆ ซึมเข้าปรับปรุงแต่งลักษณะจิตใจอารมณ์ และทัศนคติ ซึ่งแสดงออกมาในรูปของบุคลิกภาพ (Personality) ให้มีแนวโน้มไปตามกฎเกณฑ์ของสังคมหรือฝ่าฝืน สังคมจนถึงระดับนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมได้ง่าย ถ้าหากมีปัจจัย โอกาสและสถานการณ์อำนวย (สุวิทย์ มูลคำ และคณะ, 2546)

ณัฐวัตร มนต์เทวีญ (2533) กล่าวว่า แนวคิดพื้นฐานของการจัดการด้านความปลอดภัยควบคู่ ผสมผสานกันไปเพื่อให้ได้ผลผลิตโดยปราศจากบาดเจ็บหรือความสูญเสียใด ๆ

1. การป้องกันที่ต้นเหตุ (Prevention-at-Source) หมายถึง การบริหารงานที่จะดำเนินงาน เพื่อลด ขจัด หรือป้องกันที่ต้นเหตุ เพราะคิดเห็นว่าอุบัติเหตุหรืออันตรายที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะจากการกระทำ ที่ไม่ปลอดภัยของลูกจ้างหรือจากสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยก็ตาม ล้วนแต่มีต้นเหตุมาจากความ ผิดพลาดเบื้องต้น หากได้ทำการป้องกันแก้ไขสภาพงานต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นก็จะทำให้โอกาสที่จะเกิด อุบัติเหตุลดน้อยลงได้

2. ขอบเขตการดำเนินงาน (Unique and Specialized Activity Related to Safety) หมายถึง การบริหารงานที่มุ่งแก้ไขหรือกำหนดกิจกรรมความปลอดภัยให้ครอบคลุมเฉพาะหน่วยงาน หรือทุกหน่วยงานในสถานประกอบการเพื่อให้เกิดความสำเร็จในภาพรวมของสถานประกอบการนั้น ๆ

3. การคาดการณ์ถึงความเป็นไปได้ของการเกิดอุบัติเหตุอันตราย (Possibility of Hazard Prediction) หมายถึง การบริหารที่นำเอาเหตุการณ์ซึ่งเคยเกิดขึ้นกับสถานประกอบการประเภท เดียวกับตนมาค้นหาสาเหตุและวิธีการควบคุมป้องกัน

4. การแก้ไขที่เหตุอื่นเมื่อพบว่าไม่สามารถแก้ไขที่ตัวบุคคลได้ (Ledgering Die-hard Unsafe Habits as of No Consequence) หมายถึง การบริหารงานที่เปื้อนัยต่อการแก้ไขการกระทำที่ไม่ ปลอดภัยของลูกจ้างทั้ง ๆ ที่ได้พยายามแก้ไขที่ตัวบุคคลอยู่หลายวิธีไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้การจูงใจ หรือแม้กระทั่งการลงโทษแล้วก็ตาม ผู้บริหารจึงเปลี่ยนแนวคิดไปแก้ไขสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือ สภาพของงานให้ปลอดภัยเสียก่อน แทนที่จะแก้ไขที่ตัวบุคคล

5. แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขสาเหตุจากอาการหรือสิ่งที่เกิดขึ้น (Treatment of Causes as Against Symptoms) หมายถึง การบริหารงานที่แก้ไขตามอาการหรือสิ่งที่พบเห็น เช่น พบการกระทำ ที่ไม่ปลอดภัยของลูกจ้างหรือพบสภาพการทำงานที่ล่อแหลมเสี่ยงภัย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งแสดงให้เห็นว่า มีความผิดพลาดของระบบการปฏิบัติงานที่สามารถสืบหาสาเหตุเพื่อนำไปป้องกันแก้ไขได้

การบริหารงานด้านความปลอดภัยจะเน้นหนัก หรือที่มีทิศทางอย่างไรขึ้นอยู่กับแนวคิดพื้นฐานของการบริหารงานดังกล่าวมาแล้วข้างต้น อย่างไรก็ตามหากผู้บริหารสามารถนำแนวคิดพื้นฐานทั้ง 5 ประการ มาใช้ในการบริหารงานโดยผสมผสานกันก็จะทำให้โรงงานอุตสาหกรรมนั้น ได้ทั้งผลผลิตที่มีคุณภาพและความปลอดภัยควบคู่กันไปด้วย

การจัดการความปลอดภัยที่ดีจำเป็นต้องเริ่มจากการกำหนดนโยบายความปลอดภัยที่เหมาะสมกับสภาพและประเภทของสถานประกอบการนั้นเสียก่อน ทั้งนี้ (ณัฐวัตร มนต์เทเวทย์, 2533) เพราะนโยบายจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงความต้องการ ความจริงใจและแสดงออกถึงความห่วงใยต่อชีวิตของพนักงาน ทำให้พนักงานทุกคนทุกระดับมองเห็นความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยและทราบถึงภาระหน้าที่รับผิดชอบของตนที่ต้องปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันอยู่ร่วมกันในสังคมการทำงานในสถานประกอบการของตนอย่างมีความสุข มีความสามัคคีและมีแรงงานสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและเพื่อให้สถานประกอบการนั้น สามารถดำเนินงานด้านความปลอดภัยได้อย่างเป็นรูปธรรม ในนโยบายความปลอดภัยจึงควรกำหนดให้มีการจัดตั้งหน่วยงานความปลอดภัยขึ้นในสถานประกอบการด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายถึง การที่ประชาชนมีความปลอดภัยในสวัสดิภาพ ในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม โดยเฉพาะการศึกษามุ่งเน้นศึกษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ขณะที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในการสัญจรในชีวิตประจำวัน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านร่างกาย และด้านทรัพย์สิน

## 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การดำเนินชีวิตประจำวันของคนเรานั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการแทบทั้งสิ้น การบริการจึงมีความสำคัญในการบริหารงาน คนเราอยู่คนเดียวไม่ได้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นในสังคม มีการติดต่อพึ่งพาช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ การที่คนเราปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ กระทำสิ่งหนึ่งให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการช่วยเสริมสร้างความศรัทธาให้เกิดขึ้นแก่ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือหรือผู้ที่มาติดต่อ และการบริการ ได้จัดเป็นหน่วยงานเป็นองค์กรที่ประกอบด้วยสถานที่ที่จะอำนวยความสะดวกการจัดกิจกรรมหลายอย่าง จะต้องมีการพัฒนาอาคารสถานที่ซึ่งเป็นรูปธรรมมองเห็นได้ง่าย สภาพของอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมถือว่าเป็นเครื่องมืออันสำคัญที่จะสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานที่ทำให้บุคคลรู้สึก พึงพอใจ เรียกว่าเป็นการบริการ (Service)

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536, น. 13) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

พรเทพ ปิยวัฒนเมธา (2536, น. 58) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือการรับรู้และสนองตอบความต้องการของลูกค้า เพื่อบำบัด ความต้องการและความจำเป็นพร้อม ๆ กัน โดยที่การให้บริการที่ดีจะครอบคลุมถึงการให้ลูกค้า ในสิ่งที่เขาต้องการในเวลาที่เขาต้องการ และในรูปแบบที่เขาจะได้มีความพึงพอใจเต็มที่

สมชาย กิจยรรยง (2536, น. 42) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกสบาย

อมร รักษาสัตย์ นักวิชาการไทย เห็นว่าความพอใจของผู้บริการ เป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีไว้ว่าสักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจของประชาชน (ฉัตรชัย คงสุข, 2535, น. 23)

การบริการประชาชน หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการโดยรวม ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. กิจกรรมที่ต้องสนองความต้องการรับความปลอดภัย
2. กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความสะดวกสบาย

การให้บริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ฟิลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler, 2000, p. 428) กล่าวว่า "การบริการ" เป็นกิจการที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนออีกฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าว อาจถูกนำเสนอร่วมกับสินค้าที่มีตัวตน

กุลธน ธนาพงศธร (2530, น. 303 - 304) ได้ชี้ให้เห็นหลักการ การให้บริการ ที่สำคัญมี 5 ประการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดตั้งให้ขึ้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มาก จนเกิดกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, น. 20) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐาน คติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่จะเป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน การให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Services) หมายถึง ในการบริการนั้นจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) หมายถึง การใช้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่ตลอด และผลการปฏิบัติงานต้องมีประสิทธิภาพสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พาราสุราแมน, ไชทัล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithal and Barry, 1985, อ้างถึงใน ถวัลย์ เทียนทอง, 2548) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- ความสม่ำเสมอ (Consistency)
- ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
  - ความเต็มใจที่จะบริการ
  - ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - ความสามารถในการให้บริการ
  - ความสามารถในการสื่อสาร
  - ความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
  - ระบบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
  - ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - ผู้ให้บริการบุคลิกที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความเชื่อถือได้ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เชื่อเครื่องมืออุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding)
  - การเรียนรู้ผู้รับบริการ
  - การให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้รับบริการ
  - ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้
  - การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - การเตรียมอุปกรณ์

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532, น. 303) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์การจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ การบริการ การให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบด้วยกัน 3 ประการ คือ

1. ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ
2. ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ
3. ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การเพื่อให้กิจการหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย

ความสำคัญของการบริการต่อผู้ใช้บริการ จากรูปแบบการเปลี่ยนแปลงของการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งด้านการดำรงชีวิตและการทำงานจำเป็นต้องการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือจัดการให้งานสำเร็จ

ชวงค์ ฉายะบุตร (2536, น. 11 - 14) กล่าวว่า การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่า หลักการให้บริการแบบครบวงจร (Package Service) กล่าวคือ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย (People Oriented) การให้บริการของรัฐต้องมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการมากกว่า การให้บริการตามระเบียบแบบแผน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (Acceleration) ปัญหาพื้นฐานของระบบของข้าราชการอย่างหนึ่ง คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งตามลักษณะงานและตัวข้าราชการเอง จึงต้องมีการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของราชการ รวมทั้งมีการกระจายอำนาจให้มากขึ้น ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาให้สั้นที่สุด

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก รวมทั้งหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (Keen) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความกระตือรือร้นจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ นอกจากนี้ความกระตือรือร้น ในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและเชื่อถือศรัทธาของประชาชนตลอดไป

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) การให้บริการ ต้องมีความถูกต้องทั้งในแง่ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และในเชิงศีลธรรมด้วยรวมทั้งสามารถ ตรวจสอบได้จากกลไกภายในในระบบราชการหรือตรวจสอบโดยประชาชน และตรวจสอบโดยความสำนึก ผิดของทางวิชาของตัวราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม (Gentle) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ อันส่งผลให้ การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปอย่างง่ายขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะ เกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตน มีหน้าที่ในการให้บริการ และเป็น หน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค (Equality) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะยากจนหรือร่ำรวย รวมทั้งการให้บริการจะต้องคำนึงถึง ความเสมอภาคในโอกาสที่ จะได้รับบริการ ทั้งนี้ประชาชนบางส่วนยังมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการมาติดต่อขอรับบริการ เช่น มีรายได้น้อย อยู่ในชุมชนที่แออัด รัฐจะต้องปรับวิธีการบริการให้เหมาะสม

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, น. 6 - 8) ให้ความหมายลักษณะและความสำคัญของการบริการ ประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

1. ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ คือ การบริการประชาชนโดย หน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจ กำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่ สะดวกสำหรับประชาชน

2. ลักษณะของการบริการทั่วไป การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

1) มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ หรือลูกจ้างของรัฐ และพนักงานของรัฐที่รับเงินเดือนประจำ มิได้มีค่าตอบแทน เป็นพิเศษจากการ บริการ ในขณะที่เดียวกันผู้รับบริการในที่นี้ หมายถึง ประชาชนทั่วไป

2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการ ให้บริการ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขที่รัฐกำหนด

3) รัฐมีการกำหนดระยะเวลา มีบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข และหากประชาชน ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาตหรืออาจถูกฟ้องร้อง ดำเนินคดี

4) มีกฎระเบียบรองรับ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไข

ต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการ ด้วยเช่นกัน

3. ความสำคัญของการบริการประชาชนโดยหลักการแล้ว คือ การบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของประชาชนส่วนใหญ่ แล้วรัฐจะเป็นผู้ดำเนินการ โดยเพราะเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรม ความมั่นคงของประเทศ และกิจการบางอย่างรัฐที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสงเคราะห์ผู้ตกยาก รัฐจะต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง หากกิจการใดที่เอกชนมีความพร้อม รัฐก็ให้เอกชนดำเนินการ แต่รัฐก็ยังต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี เป็นธรรมและสะดวกรวดเร็ว การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐที่เป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้ประชาชนเชื่อถือ รัฐควรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ด้วยกลไกของรัฐที่มีอยู่

ดังนั้นความหมายของการบริการ พอสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจการหรือกระบวนการการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าว เกิดความรู้สึกที่ดี และมีความประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ จะครอบคลุมถึงการบริการทุกด้านไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ก็ตามและการบริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ คือ "การบริการที่ดี คือ หน้าทีของเรา"

คุณสมบัติของผู้ให้บริการมี ดังนี้

1. มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ
3. พร้อมทั้งจะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด
4. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขารู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย ๆ
6. มีปฏิภาณ ไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือ
7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือ เป็นผู้สนใจเรื่องอะไร
8. ช่างสังเกต รู้สึกได้ว่าผู้มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
9. มีความอยากรู้ อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
10. ชื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น



## 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้ให้ความหมายว่า ลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลนั้นจะประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ซึ่งลักษณะเหล่านี้ จะมีประสิทธิผลต่อการกำหนดเป้าหมาย และยังสามารถเข้าถึงความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มเป้าหมายได้ โดยที่ลักษณะส่วนบุคคลนั้นแตกต่างกัน จะส่งผลต่อความรู้สึกหรือความคิดที่ต่างกันด้วย วิเคราะห์แต่ละปัจจัยได้ ดังนี้

1. เพศ (sex) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในพฤติกรรมและในการบริโภคที่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีอารมณ์ ความรู้สึก การรับรู้และการตัดสินใจการเลือกใช้บริการบริการต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตัวเองให้ได้สูงสุด

2. อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคแต่ละราย มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการมีประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกัน

3. ระดับการศึกษา (Education) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความคิด ค่านิยมชอบหรือพฤติกรรมที่ต่างกัน สำหรับคนที่มีการศึกษาในระดับสูง ก็มีแนวโน้มที่จะใช้สินค้าที่มีคุณภาพที่ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย อาจเนื่องด้วยความรู้หรือประสบการณ์ที่มีต่าง ๆ ที่ผ่านการคิดและวิเคราะห์เป็นอย่างดี

4. อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลนั้น จะนำไปซึ่งความต้องการในผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ที่แตกต่างกัน

5. รายได้ (Income) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ และส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ ซึ่งคนมีรายได้ต่ำ จะมีความไวต่อราคาเสมอ

6. สถานภาพ (Status) โสด สมรส หย่าร้าง เป็นมาย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความต้องการในสินค้าหรือการเลือกซื้อสินค้านั้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละด้านไม่ว่าจะด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ลักษณะเหล่านี้ส่งผลชัดเจน ถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีความจำเป็นต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย และยังทำให้เห็นได้ว่าพฤติกรรมหรือความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกันออกไปอย่างชัดเจน ทำให้แต่ละบุคคลมีความต้องการที่จะได้รับการบริการหรือการเลือกซื้อที่แตกต่างกันออกไป

## 2.4 แนวคิดเรื่องปัจจัยการขนส่ง

วีรยุทธ วิสุทธ์ (2553) ได้ให้ความหมายว่าปัจจัยสำคัญในการขนส่ง ในการประกอบธุรกิจ ทางด้านการขนส่งนั้น จะมีองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก คือ เส้นทาง (Way or Route) อุปกรณ์ (Equipment) สถานี (Terminal)

1. เส้นทางในการขนส่ง (Way, Route) หมายถึง ถนน แม่น้ำ ทะเล ทางรถไฟและอากาศ ซึ่งจะ เป็นเส้นทางที่ใช้เดินทางเพื่อการขนส่ง ซึ่งอาจจะเป็นเส้นทางบนอากาศหรือในทะเลมหาสมุทร นอกจากนี้เส้นทางในการขนส่งอาจจะเป็นเส้นทางที่มีการใช้อยู่เป็นประจำหรือเป็นครั้งคราวหรืออาจจะ เป็นเส้นทางที่ถูกกำหนดขึ้นตามความต้องการก็ได้

2. สภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง (Equipment) หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ อำนาจความสะดวกในการขนส่ง อุปกรณ์ภายในรถ พัดลม ที่จับ แอร์ กริ่ง ประตุน้ำมันไฟ เป็นต้น รวมถึง สภาพของอุปกรณ์ด้วย

3. สถานีในการขนส่ง (Terminal) เป็นสถานที่ซึ่งใช้เป็นจุดสำหรับหยุดรับส่งผู้โดยสารหรือ สินค้าและบริการสำหรับการขนส่งแต่ละประเภท ซึ่งอาจจะเป็นสถานีต้นทางหรือหรือระหว่างเส้นทาง ก็ได้ การเรียกชื่อสถานีในการขนส่งนี้ก็มีการเรียกที่แตกต่างกันออกไป เช่น ท่าอากาศยาน ใช้สำหรับการ ขนส่งทางอากาศ ท่าเรือ ใช้สำหรับการขนส่งทางน้ำ สถานีขนส่งผู้โดยสารและสถานีขนส่งสินค้าใช้ สำหรับการขนส่งทางบก

เกษม ชูจารุกุล (2555) ได้ให้ความหมายว่า ระบบขนส่งประกอบด้วยการรวมตัวของ องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันประกอบไปด้วยเส้นทาง (Guideway) สถานี (Terminal) และระบบ ควบคุม (Control System) ที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายสินค้าและผู้โดยสาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. เส้นทาง (Guideway) หมายถึง สายทาง หรือรางที่เชื่อมต่อระหว่างจุดสองจุดขึ้นไปบน โครงข่ายระบบขนส่ง ในกรณีนี้ระบบขนส่งทางท่อ ระบบขนส่งทางสายพานหรือระบบขนส่งทางอากาศ อาจนับเป็นเส้นทางได้ด้วยเช่นกัน

2. สถานี (Terminals) หมายถึง จุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดของการเดินทางหรือขนส่ง อาทิเช่น อาคารจอดรถ จุดจอดเรือขนส่งสินค้า ป้ายหยุดรถโดยสารประจำทาง ท่าอากาศยาน หรือสถานีขนส่ง เป็นต้น

3. ระบบควบคุม (Control System) หมายถึง ระบบที่ใช้ในการจัดการ และบริหารเส้นทาง ยานพาหนะ และสถานี โดยในที่นี้ระบบควบคุมจะรวมถึงบุคลากร หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการ จัดการควบคุมการขนส่งด้วย

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้ให้ความหมายว่า การขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 อย่าง คือ ผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ เส้นทางถนน และสถานีขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ ซึ่งจะกล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญทั้ง 3 ดังต่อไปนี้ คือ

1. ผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ (Carrier) หมายถึง ผู้ผลิตบริการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ ซึ่งจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ในการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อบำเหน็จทางการค้า โดยทั่วไปแบ่งผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 ผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์สาธารณะ (Public Carriers) หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ที่ให้บริการแก่สาธารณชนโดยทั่วไปทั้งประจำเส้นทางและไม่ประจำเส้นทางเพื่อสินจ้าง ซึ่งอาจเป็นผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์สาธารณะที่ไม่เกิน 7 คน หรือเกิน 7 คนก็ได้

1.2 ผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ตามสัญญา (Contract Carriers) หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์เพื่อสินจ้างภายใต้สัญญาเช่าเหมาต่อเนื่องกับบุคคลหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดอำนวยความสะดวกขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ โดยสารตามสัญญาภายในระยะเวลาอันต่อเนื่องและให้มีลักษณะเหมาะสมกับความต้องการอย่างชัดเจนของผู้ใช้บริการแต่ละราย

1.3 ผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล (Private Carriers) หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์เพื่อกิจการของตนเอง โดยมีรถยนต์โดยสารไว้ใช้ทำการขนส่งผู้โดยสารของตนเอง เช่น โรงงานทอผ้ามีรถยนต์โดยสารของตนเองไว้บริการรับส่งพนักงาน หรือ มหาวิทยาลัยมีรถยนต์โดยสารไว้บริการขนส่งนักศึกษา เป็นต้น

2. เส้นทางถนน เป็นเส้นทางสำหรับรถยนต์โดยสารที่วิ่งบริการไปที่ต่าง ๆ ถ้าหากไม่มีถนนเข้าไปถึงก็ไม่อาจทำการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ได้ รัฐบาลทุกประเทศได้เล็งเห็นความสำคัญของถนน จึงได้ใช้เงินเป็นจำนวนมากในการสร้างถนนเชื่อมต่อถึงกันต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถไปมาหาสู่ติดต่อกันได้ และยังผลประโยชน์ถึงนักท่องเที่ยวให้สามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดต่าง ๆ ได้ ดังนั้นเส้นทางถนนที่สร้างขึ้นเพื่อให้รถยนต์โดยสารวิ่งนั้นต้องมีความราบเรียบ การจราจรไม่ติดขัด จะสร้างทางพิเศษและเก็บค่าธรรมเนียมผ่านก็ได้ นอกจากนี้เส้นทางถนนต้องมีป้ายบอกทางเป็นภาษาอังกฤษให้นักท่องเที่ยวสามารถอ่านได้ จะแบ่งถนนตามลักษณะการใช้ได้ 5 ประเภท คือ

2.1 ถนนท้องถิ่น เป็นถนนที่ใช้สัญจรไปมาในท้องถิ่นภายในจังหวัด เช่น ถนนเทศบาลถนนสุขาภิบาล เป็นต้น

2.2 ถนนระหว่างท้องถิ่น เป็นถนนที่เชื่อมระหว่างท้องถิ่น อาจเป็นเส้นเดียวกับถนนท้องถิ่น แต่ได้ขยายเชื่อมระหว่างท้องถิ่น หรืออาจเป็นเส้นทางที่สร้างเพื่อเชื่อมระหว่างท้องถิ่น เช่นทางหลวงชนบท ทางหลวงจังหวัด ทางหลวงแผ่นดิน เป็นต้น

2.3 ถนนพิเศษ เป็นถนนที่สร้างขึ้นเพื่อเชื่อมการสัญจรไปมาระหว่างชุมชนใหญ่ ๆ ให้สะดวกด้วยวิธีการก่อสร้างที่ทันสมัย พื้นถนนราบเรียบ ค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างสูง บางครั้งมีการเก็บค่าผ่านทางเพื่อชดเชยค่าก่อสร้างและบำรุงรักษา เช่น ถนนซูเปอร์ไฮเวย์ ทางด่วน เป็นต้น

2.4 ถนนวงแหวน เป็นถนนที่ระบายการจราจรคับคั่งในเมือง โดยให้รถยนต์ที่จะไปจังหวัดอื่นไม่ต้องผ่านเข้าไปในตัวเมือง เช่น ถนนรัชดาภิเษก ถนนอ้อมเมือง เป็นต้น

2.5 ถนนระหว่างประเทศ เป็นถนนที่ใช้สัญจรระหว่างประเทศ หรือถนนสร้างพิเศษตามสนธิสัญญาร่วมกันระหว่างประเทศ มีลักษณะกว้างขวางทันสมัยเชื่อมต่อระหว่างประเทศ เช่น ถนนสายเอเชีย เป็นต้น

3. สถานีขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ เป็นสถานที่สำหรับให้รถยนต์เข้าไปจอดรับส่งผู้โดยสาร อาจเป็นสถานีขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ประจำทางหรือป้ายหยุดรถประจำทางก็ได้ โดยปกติรัฐบาลจะเป็นผู้ดำเนินการด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์เอง ด้วยการประกาศกำหนดสถานีที่จะให้รถยนต์โดยสารเข้าไปจอดรับผู้โดยสาร ซึ่งสถานีขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์จะมีหน้าที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

3.1 เป็นสถานที่ให้ผู้โดยสารขึ้นลงรถโดยสารในการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์

3.2 เป็นสถานที่เชื่อมโยงระหว่างรถยนต์โดยสารของการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์ระบบเดียวกัน หรือต่างระบบกัน

3.3 เป็นสถานที่รวบรวมปริมาณผู้โดยสาร ซึ่งต่างคนต่างมาคอยรถยนต์โดยสารตามเส้นทางที่มีการขนส่งประจำ

3.4 เป็นสถานที่ให้รถยนต์โดยสารเข้าไปใช้จุดเพื่อรับส่งผู้โดยสาร หรือเพื่อเหตุผลทางเทคนิค เช่น ซ่อมเครื่องยนต์ เติมน้ำมัน เป็นต้น

Stefan Weber (2560) กล่าวว่า “ในขั้นตอนการวิเคราะห์ปัจจัยในการปฏิบัติการ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการขนย้ายสินค้าด้วยโหมดการขนส่งทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นทางอากาศ ทางทะเล หรือทางบก เพราะการปฏิบัติการขนย้ายสินค้าโครงการที่ประสบความสำเร็จ มักจะต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการหาโซลูชันการขนส่งที่ดีที่สุด” นอกจากนี้ขั้นตอนการวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติการจะเกิดขึ้นได้ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องทราบข้อมูล สามสิ่งต่อไปนี้ “ผู้ให้บริการต้องเห็นภาพรวมของการขนส่งสินค้าก่อนที่จะลงมือวางแผน กล่าวคือ ต้องรู้ข้อมูล W ทั้งสามตัว ได้แก่ กำลังจะขนส่งอะไร (What) ขนส่งจากที่ไหนไปยังที่ไหน (Where) และ ต้องขนส่งเมื่อไหร่ (When) ซึ่งเมื่อได้ข้อมูลทั้งสามส่วนแล้ว ผู้ให้บริการจึงจะสามารถมองหาโซลูชันและเส้นทางในการขนส่งที่ดีที่สุดไปนำเสนอแก่ลูกค้าได้”

Vincent Teo (2560) กล่าวว่าในส่วนของสินค้าที่ทำการขนส่ง ปัจจัยด้านขนาดและความอ่อนไหวต่อสิ่งแวดล้อมของสินค้าถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถกำหนดเงื่อนไขเบื้องต้นในการปฏิบัติการทั้งหมด โดยผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโครงการจะต้องทำความเข้าใจข้อมูลในส่วนนี้อย่างละเอียดก่อนที่จะเริ่มการวางแผนปฏิบัติงาน “ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า ที่จะทำการขนส่งจะเป็นปัจจัยที่กำหนดเงื่อนไขในการขนส่งต่าง ๆ เพราะหลายครั้งสินค้าบางประเภทจะมีเงื่อนไขที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกเส้นทาง การขนส่งสินค้าโดยตรง”

หลังจากทำความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องขนส่งแล้ว ข้อมูลที่ต้องพิจารณาต่อไปคือ สภาพแวดล้อมของจุดรับสินค้าและปลายทางในการขนส่ง ซึ่งผู้ให้บริการต้องทำการศึกษาสภาพแวดล้อมของเส้นทางขนส่งตลอดทั้งเส้นทาง รวมไปถึงการศึกษาขีดจำกัดการรองรับน้ำหนักของถนนแต่ละส่วนและสิ่งกีดขวางที่สามารถย้ายออกได้ เนื่องจากข้อมูลเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการกำหนดรูปแบบของยานพาหนะที่จะใช้ในการขนส่งด้วย ซึ่งผู้ให้บริการสามารถประกอบยานพาหนะได้ตามลักษณะสิ่งแวดล้อมและสภาพของสินค้าและเส้นทาง ดังนั้น การศึกษาสภาพถนนจึงทำให้ผู้ให้บริการสามารถเตรียมยานพาหนะที่มีความมั่นคงและเหมาะสมกับตัวสินค้าได้”

จากแนวคิดเรื่องปัจจัยการขนส่งข้างต้น ผู้ศึกษาสนใจปัจจัย หรือองค์ประกอบทั้ง 3 ประการที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการขนส่งซึ่งจำเป็นต้องมี และจะขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่ได้เลย เช่น ถ้ามีเส้นทางและมีสถานีในการขนส่ง แต่ขาดอุปกรณ์ในการขนส่งก็ไม่สามารถที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ หรือมีสถานีในการขนส่งและอุปกรณ์ทุกอย่างพร้อมแต่ขาดเส้นทางสำหรับการขนส่ง ก็ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ได้เช่นกัน ดังนั้นปัจจัยทั้ง 3 อย่างนี้ คือ เส้นทาง สภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง และสถานีการขนส่ง จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นปัจจัยหลักสำหรับการขนส่งซึ่งจะขาดไม่ได้

## 2.5 ประวัติความเป็นมา และโครงสร้างการบริหารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

กิจการรถโดยสารประจำทาง ในกรุงเทพมหานครเริ่มต้นเมื่อปี พ.ศ. 2540 ประมาณ 99 ปี ผู้ที่เริ่มทำกิจการรถโดยสารประจำทาง วิ่งรับ- ส่งโดยสารประจำทางรายแรก ในเมืองไทย คือ พระยาภักดีนรเศรษฐ (นายเลิศ เศรษฐบุตร) ได้จัดเป็นรูปบริษัทในนามบริษัท ชื่อบริษัทนายเลิศ จำกัด ชาวบ้านเรียกกันติดปากว่า "รถเมล์ขาว" กิจการรถโดยสารประจำทาง ได้ขยายตัวตามความเจริญของบ้านเมืองจากรถเมล์ขาวของนายเลิศ เศรษฐบุตร ต่อมาก็มี รถโดยสารประจำทางเอกชนเพิ่มขึ้น 24 บริษัท เช่น บริษัททรศรินทร์ จำกัด บริษัทบุญผ่อง จำกัด บริษัทพีระ จำกัด บริษัทไทยประดิษฐ์ จำกัด เป็นต้น และมีหน่วยงานของรัฐ 2 ราย คือ บขส. (รถเมล์สีส้ม) และ รสพ. (รถเมล์สีฟ้า) การให้บริการของแต่ละบริษัท

ในขณะนั้นไม่มีมาตรฐานปล่อยให้มีการเดินรถอย่างเสรี เปิดเดินรถของตนเองกระจุยเข้าสู่ย่านธุรกิจเป็นส่วนใหญ่ อย่างเช่น สนามหลวง ประตูน้ำ บางลำพู เป็นต้น ซึ่งเป็นการกระจุยตัววิ่งบริการ ทหารายได้ อยู่แต่ในย่านธุรกิจเป็นหลัก ชานเมืองรอบนอกๆ กรุงเทพมหานคร ถูกทะเลาะ ก่อให้เกิดปัญหาการจราจร และประกอบกับ เมื่อปี พ.ศ.2516 ประเทศไทยเกิดภาวะราคาน้ำมันในตลาดโลกเพิ่มสูงขึ้นอย่างฉับพลัน บริษัทรถโดยสารประจำทางประสบกับปัญหาขาดทุน ไม่สามารถรักษาระดับการบริการ ที่ดีแก่ประชาชนได้ จึงเป็นที่มาของการรวบรวมตัวกิจการรถโดยสารประจำทางต่าง ๆ ให้คงเหลือเพียงหน่วยงานเดียว

ในปี พ.ศ. 2518 หม่อมราชวงศ์ศึกฤทธิ์ ปราโมช เป็นนายกรัฐมนตรี จึงได้มีมติของคณะรัฐมนตรีให้รวมรถโดยสารประจำทางเอกชน จำนวน 24 บริษัท และรถโดยสาร ประจำทางของรัฐอีก 2 แห่ง จัดตั้งเป็นรูปบริษัทใช้ชื่อว่า "บริษัทกรุงเทพ ขนส่ง จำกัด" เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม มีรัฐถือหุ้น 51 % และเอกชนถือหุ้น 49 % พร้อมประกาศนโยบายให้ผู้มีรายได้น้อยกว่า 1,000.- บาท/เดือน และให้เด็กนักเรียนใช้บริการรถโดยสาร ประจำทางฟรี และนโยบายดังกล่าวมีทันจะเริ่มใช้การจัดตั้งบริษัทมหานครขนส่ง จำกัด ก็มีปัญหาข้อกฎหมาย ต่อมา หม่อมราชวงศ์ เสนีย์ ปราโมช เป็นนายกรัฐมนตรี ได้ออกพระราชกฤษฎีกา การจัดตั้งองค์การ เป็นองค์การของรัฐ ในรูปแบบรัฐวิสาหกิจของรัฐบาล 100% ชื่อ "องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ" (ขสมก.) เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2519 เป็นรัฐวิสาหกิจ ประเภทกิจการสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม จัดบริการรถโดยสาร ประจำทางวิ่งรับ- ส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง 5 จังหวัด คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดนครปฐม การดำเนินการมุ่งสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในด้านการให้บริการช่วยเหลือแก่ผู้มีรายได้น้อย โดยไม่หวังผลกำไร การกำหนดนโยบายการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มุ่งในด้านประหยัดค่าใช้จ่ายใน การเดินทางด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเป็นหลัก

ปัจจุบัน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ได้ดำเนินการมาถึง 30 ปี และได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน และการบริการเพื่อให้การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลตามยุคสมัย และคณะรัฐมนตรีเห็นควรให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพปรับลดขนาดและบทบาทให้เล็กลง พร้อมเพิ่มบทบาทให้เอกชนมีส่วนร่วมในการบริการขนส่งมากขึ้น คณะกรรมการบริหารกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 20 (4) แห่งพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พุทธศักราช 2519 มีมติเห็นชอบในการประชุมครั้งที่ 9/2542 เมื่อวันที่ 17 กันยายน พ.ศ.2542 ให้ออกข้อบังคับว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฉบับที่ 117 ลงวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2542 กำหนดโครงสร้างใหม่บริหารงานภายใน แบ่งออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

- หน่วยงานขึ้นตรงผู้อำนวยการ
- ฝ่ายบริหาร
- ฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
- ฝ่ายการเดินรถเอกชนร่วมบริการ

หน่วยงานขึ้นตรงผู้อำนวยการ ประกอบด้วย สำนักผู้อำนวยการ สำนักงานตรวจสอบสำนักงานนโยบายและแผน ศูนย์พัฒนาบุคลากร

ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย ฝ่ายเจ้าหน้าที่ ฝ่ายบัญชีการเงิน ฝ่ายกฎหมาย มีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด

ฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ประกอบด้วย เขตการเดินรถ 8 เขต มีรองผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดโดยมีผู้ช่วยผู้อำนวยการ 2 คน

ฝ่ายการเดินรถเอกชนร่วมบริการ ประกอบด้วย ฝ่ายปฏิบัติการรถเอกชนร่วมบริการ มีรองผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถเอกชนร่วมบริการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด โดยมีผู้ช่วยผู้อำนวยการ 1 คน ฝ่ายนี้เป็นโครงสร้างใหม่เป็นการกระจายอำนาจการบริหารงาน ให้เขตการเดินรถเป็นศูนย์กำไร (Profit Center) ให้มีศักยภาพในการดำเนินงานในรูปแบบของการแข่งขันกันด้านการให้บริการ ผู้โดยสารและเร่งหารายได้เข้าองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พร้อมทั้งจัดให้มีการประเมินผลและติดตามการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจึงกำหนดแนวคิดในการบริหารและจัดโครงสร้างการให้บริการ ยุคใหม่ ประกอบด้วย ดังต่อไปนี้

โครงการและการบริหารด้านการบริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ แนวคิดด้านแผนงานพัฒนาการจัดบริการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จัดให้มีโครงการมากมายหลายอย่าง เช่น

- โครงการปรับปรุงคุณภาพรถ
- โครงการจัดหารถโดยสารใหม่
- โครงการปลดระวางรถโดยสารเก่า
- โครงการจัดการเดินรถรูปแบบใหม่
- โครงการเดินรถบรรเทา (Relief Bus)
- โครงการเดินรถเมล์เร็วพิเศษ (Rapid Bus)
- โครงการเดินรถด่วนพิเศษ (Shuttle Bus)
- โครงการรถโรงเรียน (Bus for school)
- โครงการการจัดเดินรถบริการต่อเนื่อง
- โครงการยกระดับมาตรฐานการบริการ
- โครงการยกระดับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000

- โครงการบริการรถโดยสารสำหรับสุภาพสตรี (Lady Bus) เพิ่มขึ้น
- โครงการเดินรถวัฒนธรรม (Culture Bus)
- โครงการการประกันเวลาเดินรถ
- โครงการพัฒนาในการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน
- โครงการคัดเลือกเส้นทางเดินรถระหว่างองค์การฯ กับบริษัทสาขาและเอกชน
- โครงการให้เอกชนเพิ่มจำนวนครั้งในเส้นทางเดิม
- โครงการจัดตั้งบริษัทฯ สาขา
- โครงการยกระดับมาตรฐานการบริการของเอกชน
- โครงการปรับปรุงสภาพรถและปรับเปลี่ยนสีรถ
- โครงการตรวจวัดควันดำและเสียงรถเอกชนร่วมบริการโครงการตรวจวัดและประเมินผลคุณภาพการให้บริการ
- โครงการการจัดระบบขนส่งเชื่อมต่อด้วยรถตู้ปรับอากาศระหว่างชุมชนกับอยู่และท่าต้นทาง
- โครงการปรับปรุงเส้นทาง
- โครงการจัดเส้นทางให้สอดคล้องกับระบบพลังมวลชนขนาดใหญ่
- โครงการดำเนินการตาม พ.ร.บ. ทุนรัฐบาลปี พ.ศ. 2542

แนวคิดแผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและพัฒนาองค์การฯ ได้จัดทำโครงการ ดังนี้

- โครงการปรับปรุงระบบงานและการบริการ
- โครงการการจัดสัมมนาและฝึกอบรมพนักงาน
- โครงการปรับสภาพการจ้างพลังงาน
- โครงการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง
- โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ทุนรัฐวิสาหกิจ
- โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
- โครงการระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ GIS
- โครงการพัฒนาระบบ Intranet
- โครงการนำระบบ GPS มาช่วยในการจัดและควบคุมการเดินรถ
- โครงการการพัฒนา Internet
- โครงการพัฒนาระบบ Extranet
- โครงการพัฒนาระบบตัว
- โครงการการใช้ตัววัน, สัปดาห์, เดือน



- โครงการระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ
- โครงการตั๋วเฉพาะกิจสำหรับแม่บ้าน
- โครงการตั๋วเฉพาะกิจสำหรับผู้สูงอายุ
- โครงการพัฒนาจัดที่ทำการและอุ้งจอตลอด
- โครงการการจัดซื้อที่ดินสร้างสถานที่ทำการและอุ้งจอตลอดทดแทนการเช่า
- โครงการ Park And Ride (จอดแล้วจร)
- โครงการจัดตั้งหน่วยตรวจสอบการซ่อมบำรุงรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
- โครงการจัดทำสารสัมพันธ์
- โครงการประชาสัมพันธ์
- โครงการตอบแทนสังคม
- โครงการพัฒนาระบบการบริการสอบถามข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ด้วยระบบสอบถามอัตโนมัติ (Voice Mail)
- โครงการประชาสัมพันธ์ระบบจอภาพ
- โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้การสำรวจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสำรวจจากหน่วยงานภาพ ชสมก.

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับจิตสำนึกทางด้านสังคม องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ให้บริการต่อสังคมด้วยการลดหย่อนค่าโดยสารให้แก่พระภิกษุ สามเณร ทหารผ่านศึก คนตาบอด จำหน่ายตั๋วเดือนราคาถูกให้กับนักเรียนเพื่อช่วยเหลือผู้ปกครอง และสนับสนุนงานวันเด็กแห่งชาติ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพร่วมกับบริษัทร่วมเอกชนร่วมบริการจัดรถเมล์โดยสารบริการเด็กฟรีตลอดทั้งวันในงานวันเด็กแห่งชาติของทุกปี พร้อมจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจัดการจราจรของรถเมล์ตามป้ายที่มีเด็ก ใช้บริการหนาแน่น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและช่วยเหลือ การพลัดหลงของเด็กระหว่างการเดินทาง

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนนโยบายการจัดระเบียบสังคมของรัฐบาล เช่น การจัดระเบียบและจราจรของประชาชน ซึ่งเป็นโครงการของ นายพิทักษ์ อินทรวินัยนันท์ รองนายกรัฐมนตรีที่มีนโยบายในการสร้างวินัยด้านการจราจรอย่างเคร่งครัด ได้จัดมอบสตีกเกอร์ณรงค์โครงการ "กตกริ่งก่อนถึงป้าย" ให้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ นำไปติดในรถโดยสารประจำทาง เพื่อร่วมสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมที่ดี ในการเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะ ระหว่างผู้โดยสารและพนักงานขับรถ รวมทั้งเป็นการสร้างความสะอาดปลอดภัยในการใช้รถโดยสารประจำทางซึ่งเริ่มมาตั้งแต่ 16 มกราคม 2545 และความร่วมมือกับกระทรวงคมนาคมเฉลิมฉลองครบรอบ 90 ปี กระทรวงคมนาคม องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จัดทำตั๋วปี รถเมล์พิเศษราคาประหยัด ซึ่งมีส่วนลดถึง 55% จำนวน 3,000 ใบ จำหน่ายแต่

ประชาชนในราคาเพียง 6,000 บาท ซึ่งใช้โดยสารรถเมล์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพได้ทุกประเภททั้งรถปรับอากาศ และรถธรรมดา (ยกเว้น รถร่วมเอกชน) โดยไม่จำกัดจำนวนเที่ยว

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดประชุมสัมมนาเชิงบูรณาการ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพร่วมกับกระทรวงคมนาคมจัดประชุมสัมมนาเชิงบูรณาการ เรื่อง "ปัญหาขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล" เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2545 ที่ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล ซึ่งมี ดร. ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี เป็นประธานในพิธี เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขให้ครบทั้งระบบตามนโยบายของรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม (นายนิกร จำนง) โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทั้งภาครัฐบาลและเอกชน เข้าร่วมสัมมนาประมาณ 200 คน ซึ่งผลสรุปที่ได้รับจากการสัมมนาในครั้งนี้ กระทรวงคมนาคมได้ทำประชาพิจารณ์ต่อประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อสำรวจความคิดเห็นและนำเสนอ กรม. พิจารณาให้ ความเห็นชอบก่อนประกาศเป็นนโยบายและแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาขนส่งมวลชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แบบบูรณาการ รวมถึงการพัฒนาแก้ไขปัญหาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพด้วย

โครงการการปฏิบัติด้านบุคลากร จัดโครงการอบรมพนักงานทุกระดับขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้ได้รับความรู้ความเข้าใจเป็นแนวทางในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ระบบมาตรฐานสากล และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ได้มีการอบรมพนักงานขับรถและเก็บค่าโดยสาร ให้พนักงานมีหน้าที่ช่วยเหลือดูแลความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการให้มีโครงการอบรมสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมป้องกันภัยบนรถโดยสารประจำทาง ซึ่งทางกองบัญชาการตำรวจนครบาลจัดอบรมให้พนักงาน เพื่อเป็นสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม และช่วยสอดส่องดูแลเหตุร้ายบนรถโดยสารประจำทาง อันเป็นมาตรการหนึ่งในการเพิ่มความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ก็ได้จัดให้มีการอบรมพนักงานสายตรวจพิเศษ เข้าฝึกอบรมหลักสูตร "นายตรวจอาสาจราจร" เพื่อปฏิบัติงานตามท้องถนนในฐานะ "อาสาจราจร" ช่วยดูแลการให้บริการของรถโดยสารประจำทางให้เป็นไปอย่างปลอดภัย และถูกกฎจราจรพร้อมนี้ ก็มีการอบรมพนักงานเก็บค่าโดยสาร ให้เข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ตั๋วรถเมล์ล่วงหน้า การแนะนำผู้โดยสารในการใช้ตั๋วเดินทางเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับการใช้ระบบตั๋วล่วงหน้า เป็นต้นมา เพื่อในอนาคต องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ อาจต้องนำระบบนี้มาใช้ร่วมกับรถเอกชนร่วมบริการ, รถไฟฟ้า, BTS, รถไฟใต้ดิน นอกจากนี้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติจัดอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาแนวคิดในการดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพและปลูกฝัง คุณธรรม จริยธรรม และศีลธรรมให้กับพนักงาน เพื่อจะนำไปสู่ การพัฒนาสถาบันครอบครัว ที่น่าอยู่อย่างมีความสุข

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงาน 184 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จัดอบรมโครงการ "ระบบบริการข้อมูลทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ" เพื่อสอบถามข้อมูลอัตโนมัติเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องในการติดต่อสอบถามเส้นทางแนะนำบริการ หรือ

ร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการโดยสารประจำทาง บริการทางโทรศัพท์หมายเลข 184 เพื่อให้พนักงาน ได้มีความรู้ความเข้าใจเทคนิคการรับโทรศัพท์ และการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะนำมาพัฒนาการบริการ ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการเสริมสร้างด้านพลาณามัยแก่พนักงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพสนับสนุนด้านการกีฬา โดยจัดให้มีการแข่งขันกีฬาภายใน สนับสนุนการจัดส่งนักกีฬา เข้าร่วมการแข่งขันกับหน่วยงาน ภายนอก เช่น กีฬารัฐวิสาหกิจ กีฬากระทรวงคมนาคม เพื่อสร้างเสริมสมรรถนะ และความแข็งแกร่ง ทางด้านร่างกายแก่พนักงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีความพร้อมและความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ รวมถึงก่อให้เกิดความสัมพันธ์และความพร้อมเพรียงในหมู่คณะ ได้เป็นอย่างดี

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพหัวหน้างาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จัดประชุม "แนวปฏิบัติ ตามมาตรฐานการควบคุมภายใน" ให้แก่ผู้บริหารและหัวหน้างานตั้งแต่ระดับ ผู้จัดการสายขึ้นไป ซึ่งต้อง ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามระเบียบคณะกรรมการ ตรวจสอบแผ่นดินว่าด้านการ กำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ซึ่งให้ทราบถึงวิธีการ จัดวางระบบการควบคุมภายในที่ จะทำให้การใช้ทรัพยากรและการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยวิทยากรจาก สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นผู้บรรยายให้ความรู้

โครงการจัดอบรมผู้บริหารระดับสูง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตระหนักถึงสภาวะการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกยุคโลกาภิวัตน์ และสามารถปรับตัวให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในฐานะ ผู้ทำองค์กรฯ อย่างเหมาะสมและเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและเสริมสร้าง ทัศนคติค่านิยม พฤติกรรม การบริหารโดยมุ่งเน้นจริยธรรมและการทำงานเพื่อประชาชน

โครงการเสริมศักยภาพรถเอกชนร่วมบริการ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จัดอบรมหลักสูตร "บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารและการขับรถตามกฎหมายจราจร" แก่พนักงานขับรถและ พนักงานเก็บค่าโดยสารประจำรถเอกชนร่วมบริการขนาดใหญ่ และรถมินิบัสเพื่อให้พนักงานประจำรถ เอกชนร่วมบริการได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน และมีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับมารยาทการขับรถที่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร รวมถึงการ พัฒนาบุคลิกภาพด้านการแต่งกายให้ถูกต้อง สะอาด เรียบร้อย ตามกฎระเบียบขององค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่รถเอกชน ร่วมบริการ

โครงการเพิ่มบริการรถโดยสารประจำทางผ่านสถานีขนส่งทุกแห่ง ช่วงเทศกาล โดยจัดเดินรถ ประจำทางผ่านสถานีรถโดยสารขนส่งหมอชิต 2 สถานีรถโดยสาร เอกมัย สถานีขนส่งรถโดยสารสายใต้ สถานีรถไฟหัวลำโพง ซึ่งมีมากกว่า 60 เส้นทาง ไว้เต็ม 100% สามารถบริการได้มากกว่าในช่วงเวลา ปกติ พร้อมทั้งเพิ่มเที่ยววิ่ง และขยายเวลาวิ่งบริการรับ - ส่งผู้โดยสารรอบดึกถึง 2 - 4 ชั่วโมง หรือ จนกว่าไม่มีประชาชนใช้บริการ เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารที่ใช้บริการรถเมล์เพื่อเดินทางไปยังสถานี ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางใช้กับประชาชนในช่วงเทศกาลปีใหม่ เทศกาลสงกรานต์

พร้อมจัดพนักงานนายตรวจ พนักงานสายตรวจพิเศษ ออกให้บริการร่วมกับตำรวจจราจรในพื้นที่บริเวณ สถานีขนส่งต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับประชาชนและการจราจรของรถโดยสารประจำทางควบคู่ไปด้วย

โครงการบริการและรณรงค์สิ่งแวดล้อม องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ นอกจากจะรับผิดชอบ ในส่วนของการให้บริการรถโดยสารประจำทาง รับ-ส่ง ผู้โดยสารแล้ว ก็คำนึงถึงภาวะแวดล้อมที่จะส่งผลกระทบต่อสังคมส่วนรวม จึงได้ดำเนินการให้มีโครงการทดลองติดตั้งจัดไอเสียกับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อช่วยลดสถานะแวดล้อมทางอากาศได้ร่วมมือกับกองบังคับการตำรวจจราจรและกรมการขนส่งทางบก ในการตรวจวัดควันดำรถโดยสารประจำทางตามอุ้งรถโดยสารต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และตามท้องถนน นอกจากนั้นองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ยกย่องคุณภาพมาตรฐานเครื่องยนต์เป็นรถแบบยูโร 1 กับยูโร 2 รวมถึงการนำรถเชื้อเพลิงที่มีคุณสมบัติในการลดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม เปิดบริการรถโดยสารปรับอากาศใช้ก๊าซธรรมชาติ NGV เป็นเชื้อเพลิง เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ดีให้กับกรุงเทพมหานคร

จากภาพของรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่ได้กล่าวมาแล้วน่าจะเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของสาธารณชน ความปลอดภัย ศรัทธา ความไว้วางใจในการให้บริการมีมากยิ่งขึ้น ถ้าสภาพของรถสะอาดทั้งภายในและภายนอก พนักงานประจำรถมีมารยาท วาจาสุภาพ เรียบร้อย และพนักงานขับรถ ขับรถรับ-ส่งทุกป้าย ตลอดจนช่วยสอดส่องดูแลโดยเฉพาะความปลอดภัย ห่วงใยต่อสวัสดิภาพความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการบนรถโดยสารประจำทาง และในภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ มีประชาชนผู้มีรายได้น้อยก็ต้องพึ่งรถโดยสารประจำทางของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ต่อไปอย่างแน่นอน เพราะรถโดยสารประจำทางเปรียบเสมือนหัวใจของ คนมีรายได้น้อยตลอดไป

สรุปรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีความสำคัญและจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของประชาชนจำนวนมาก เป็นที่พึ่งของผู้รายได้น้อยในการเดินทางไปประกอบอาชีพและไปศึกษาเล่าเรียน เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนจำนวนมากมาโดยตลอด ถ้าเกิดเหตุร้ายบนรถโดยสารประจำทางก็ย่อมจะส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพของคนจำนวนมาก ทั้งสวัสดิภาพทางใจ ทำให้ตื่นตระหนกตกใจ หวาดกลัว เสียทรัพย์สิน ของมีค่าเงินทอง ตลอดจนสวัสดิภาพทางกาย ซึ่งมีตั้งแต่บาดเจ็บอาจจนถึงแก่ชีวิต

ดังนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในเรื่องนี้ ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนป้องกันภัยที่เกิดขึ้นบนรถโดยสารประจำทางอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีการระมัดระวังตัว และปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้อง

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ดังนี้

นิพนธ์ อำพัน (2546) ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานของรัฐ ศึกษากรณีเปรียบเทียบสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน พบว่า ประชาชนรู้สึกพึงพอใจในการบริการด้านบริการทั่วไป การปรับปรุงอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่วนช่วงเวลารับบริการการให้บริการยอมรับนับถือและการให้ความร่วมมือกับตำรวจ เป็นปัจจัยภายนอกหน่วยงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ทศพล เมืองฮาน (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การกลายเป็นเมืองกับความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในอำเภอพนาลัย จังหวัดหนองคาย พบว่า จำนวนสมาชิกในครัวเรือนและจำนวนครอบครัวในครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนการประกอบอาชีพ สิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน การย้ายถิ่นของสมาชิกในครัวเรือนและการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านอาชญากรรมไม่มีความสัมพันธ์กับความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

เทพฤทธิ์ คิดใจเดียว (2553) ได้ศึกษาความรู้สึกมั่นใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ : ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าภาพรวมประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกมั่นใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินต่อการบริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกมั่นใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านโดยอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง และด้านสถานีการขนส่ง เป็นอันดับสุดท้าย

ขจรศักดิ์ จันทร์พาณิชย์ (2552) การวิจัยการประเมินความตระหนักในความปลอดภัยในการเดินทางและการใช้เข็มขัดนิรภัยของผู้โดยสารรถโดยสารสาธารณะผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้โดยสารมีความตระหนักต่อความปลอดภัยต่อการเดินทางอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเฉพาะพฤติกรรมของพนักงานขับรถ การเข้มงวดตรวจสอบของพนักงานขับรถ แต่พบว่าผู้โดยสารมีความตระหนักในระดับน้อยในเรื่องของการใช้เข็มขัดนิรภัยบนรถโดยสารสาธารณะ เหตุผลคือการใช้เข็มขัดนิรภัยทำให้รู้สึกรำคาญ ไม่สะดวก อึดอัด เพราะต้องนั่งเป็นเวลานานในการเดินทาง จากการศึกษาจึงพบอีกว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักในความปลอดภัยของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการเดินทาง การเลือกประเภทของรถโดยสาร การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเข็มขัดนิรภัย ประสบการณ์ในการเคยเกิดอุบัติเหตุของผู้โดยสาร การเคยใช้และไม่เคยใช้เข็มขัดนิรภัยบนรถโดยสารสาธารณะ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับความแตกต่างระหว่างคะแนนความตระหนักในความปลอดภัยในการเดินทางพบว่า ผู้โดยสารที่มีปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นแตกต่างกันจะมีความตระหนักในความปลอดภัยในการเดินทางแตกต่างกันด้วย

นิลาวัลย์ ทรงศรี (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) เขต 8 พบว่า Input ที่ได้มายังไม่ดีพอจึงได้ทำการหาสาเหตุอีก เพราะค่าที่ได้ยังไม่มีที่น่าเชื่อถือ (Reliability) ทางกลุ่มวิจัยจึงได้ทดสอบหาค่าของปัญหาทั้ง 3 รายการเพื่อที่จะมาวิเคราะห์หาระดับความเชื่อมั่น (Reliability) ปัญหาเกิดขึ้นจริงจากการออกแบบสอบถามของกลุ่มประชากรตัวอย่างมาวิเคราะห์แสดงหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และพบว่าค่าระดับความเชื่อมั่น (Reliability) ของทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีผลต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) เขต 8 ได้แก่ ประเด็นหัวข้อ 1. พนักงานขับรถเบี่ยงไปทางช่องขวาไม่หยุดรับ-ส่งมีการขับเร็วปาดซ้ายแซงขวาและเบรกแรงมีค่าความแปรปรวน (Variance) เท่ากับ 1.809 รองลงมา 2. กระเป๋ารถเมล์บนรถโดยสารประจำทางมีการหลวมผู้ที่ใช้บริการเท่ากับ 2.232 และ 3. ไม่ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น การขึ้นลงรถ, รถชนกันเท่ากับ 2.270

ศิริโรตม์ พรหมวิหาร (2552) ได้ศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดการความปลอดภัยในการขับขี่รถจักรยานยนต์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ผลการทดสอบการรับรู้ผลดีของการป้องกันอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมกิจกรรมกระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดการความปลอดภัยในการขับขี่รถจักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมกระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดการความปลอดภัยในการขับขี่รถจักรยานยนต์มีเท่ากับ 4.44 และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้หลังเข้าร่วมกิจกรรมกระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดการความปลอดภัยในการขับขี่รถจักรยานยนต์เท่ากับ 4.65 ซึ่งการทดสอบค่าเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับผลดีของการป้องกันอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ พบว่า หลังจากเข้าร่วมกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่า มีข้อคำถามการรับรู้ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในข้อ 4 เพื่อความปลอดภัย ควรตรวจทานยาแก้แพ้หรือแก้หวัด ก่อนการขับขี่รถจักรยานยนต์

อำพร ปัญญาสืบ (2559) ได้ศึกษาการนำนโยบายส่งเสริมความปลอดภัยในรถโดยสารสาธารณะไปปฏิบัติ กรณีศึกษา: การส่งเสริมการคาดเข็มขัดนิรภัยของผู้โดยสาร ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา พบว่าจากการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา ได้ดำเนินการส่งเสริมความปลอดภัยในรถ

โดยสาธารณธรรณะไปปฏิบัติ ในการส่งเสริมการคาดเข็มขัดนิรภัยในรถโดยสาธารณธรรณะตั้งแต่มี กฎกระทรวงออกมาบังคับใช้ เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดมีโครงสร้างการปฏิบัติงานโดยมีผู้บริหาร ร่วมกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน มีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านการส่งเสริมความปลอดภัยคือ กลุ่มวิชาการ ขนส่ง และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำกฎกระทรวงไปปฏิบัติ มีความพร้อมของสำนักงาน โดยมีโครงการรองรับ ไม่มีปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรหรือระหว่างหน่วยงาน และ กฎกระทรวงนี้ยังเอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล
- 3.5 จรรยาบรรณการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คือ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เนื่องจากมีประชาชน มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในการใช้วิจัยครั้งนี้จึงไม่สามารถศึกษาประชาชนทั้งหมดได้ ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 385 ตัวอย่าง จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละโดยมีความผิดพลาดได้ไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non probability sampling) โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้ (Cooper & Emory, 1995, p. 215)

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

p คือ ค่าประมาณความน่าจะเป็นของประชากร (0.50)

q คือ ค่าประมาณสิ่งที่ไม่อยู่ในความสนใจ (1- p)

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05 หรือ 5%)



Z คือ ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น (95% เท่ากับ 1.96) แทนค่าแต่  
ละตัวแปรในสมการ

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(0.05)^2}$$

$$= 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenient Sampling) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, น. 50) ในการเข้าไปเก็บข้อมูลในพื้นที่ จากเขตพื้นที่การเดินรถขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่มีอยู่ทั้งหมดจำนวน 8 เขต ผู้วิจัยจึงได้ค้นคว้าเขตพื้นที่ ที่มีจำนวนรถให้บริการมากที่สุดใน 8 เขต ได้สุ่มตัวอย่างมาจำนวน 4 เขต จึงได้แจกแบบสอบถาม โดยกระจายในแต่ละเขตพื้นที่ที่มีจำนวนรถให้บริการมากที่สุด 4 เขตดังกล่าว เขตละ 100 คน รวมจำนวน 400 คน และเพื่อป้องกันแบบสอบถามสูญหายจำนวนตัวอย่างที่เก็บเพิ่มมี 15 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 3.75 % ของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

### ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและเขตพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา

เขตพื้นที่เดินรถ	จำนวนรถที่มีให้บริการ	กลุ่มประชากร
เขตการเดินรถที่ 4 อยู่ในพื้นที่เขต คลองเตย สาธุประดิษฐ์ และพระราม 9	419 คัน	100
เขตการเดินรถที่ 1 อยู่ในเขตพื้นที่รังสิต ปทุมธานี	370 คัน	100
เขตการเดินรถที่ 7 คือเส้นทางเดินรถ ระหว่างนนทบุรีกับกรุงเทพฯ	360 คัน	100
เขตการเดินรถที่ 2 อยู่ในเขตพื้นที่มีนบุรี และสวนสยาม	336 คัน	100
<b>รวม</b>	<b>1485</b>	<b>400</b>

ที่มา: องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (2562)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ เป็นชุดแบบสอบถามประเภทชุดแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close ended Question) โดยเพื่อให้ครอบคลุมเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลหรือลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นชุดแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close ended Question) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ มีคำตอบ 2 ทางเลือก (Two-way question หรือ Dichotomous) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส มีคำตอบ 2 ทางเลือก (Two-way question หรือ Dichotomous) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด มีคำตอบหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 อาชีพ มีคำตอบหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีคำตอบหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 7 ประเภทรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ใช้บริการ มีคำตอบ 2 ทางเลือก (Two-way question หรือ Dichotomous) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

**ส่วนที่ 2** เป็นข้อมูลด้านปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้แก่ ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง สภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง และสถานีการขนส่ง

โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close ended Question) มีคำตอบ 2 ทางเลือก (Two-way question หรือ Dichotomous) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านทรัพย์สิน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close ended Question)

ลักษณะเกณฑ์การตอบคำถามนั้น จะใช้มาตราวัดไลเคิร์ต (Likert Scale) ประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของคำตอบ 5 ระดับ

ระดับคะแนน	5	คะแนน	คือ	มีความสำคัญมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	คะแนน	คือ	มีความสำคัญมาก
ระดับคะแนน	3	คะแนน	คือ	มีความสำคัญปานกลาง
ระดับคะแนน	2	คะแนน	คือ	มีความสำคัญน้อย
ระดับคะแนน	1	คะแนน	คือ	มีความสำคัญน้อยที่สุด

การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับตัวแปร เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งการวิเคราะห์ จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแต่ละปัจจัยที่ทำการศึกษาในส่วนนี้จะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นอกจากนั้นการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นออกเป็น 5 ระดับ จากการคำนวณสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย

4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำแบบสอบถามให้ประชาชนผู้ใช้บริการ รถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพตอบแบบสอบถามอ่านและกรอกข้อมูลด้วยตนเองแล้วเก็บรวบรวมแบบสอบถามทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลก่อน การวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติด้วยระบบคอมพิวเตอร์แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายและสมมติฐาน ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. การลงรหัส (Coding) หลังตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้วตรวจสอบความถูกต้องของรหัสอีกครั้งก่อนประมวลผล

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) เป็นสถิติใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความแตกต่าง ของตัวแปร โดยสถิติ ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ Independent - Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 95% ( $\alpha = 0.05$ )

2.2 ใช้สถิติ One-Way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 95% ( $\alpha = 0.05$ ) และเมื่อพบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

2.3 ทดสอบพหุระดับถดถอยสมการ (Regression Analysis) เพื่อหาเหตุผลระหว่างปัจจัยการขนส่งกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยการแปลงตัวแปรต้นจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ให้เป็น Dummy Variable ก่อน แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

### 3.5 จรรยาบรรณการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ยึดหลักมาตรฐานจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ (Standards on Ethics and Integrity) ของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2554) ในประเด็นด้านการวิจัยและประเมิน (Research and Evaluation) อย่างเคร่งครัด ประกอบด้วย 3 ระยะ ได้แก่

1. ก่อนการดำเนินงานวิจัย นักวิจัยควรเขียนโครงการวิจัยในสาขาที่ตนถนัด และมีความสามารถเพียงพอ ต้องให้เกียรติและอ้างถึงนักวิชาการหรือแหล่งข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย ปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในคนหรือในสัตว์ มีความโปร่งใสในการเสนอโครงการเพื่อขอรับทุนวิจัยต้องศึกษาข้อตกลงหรือสัญญาโครงการวิจัย

2. นักวิจัยต้องแน่ใจว่า เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลมีความถูกต้องตามหลักวิชาการและระเบียบวิธีวิจัย เป็นที่ยอมรับของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัยนั้นต้องปฏิบัติต่อคนและสัตว์ที่ใช้ในการศึกษาหรือทดลองด้วยความเมตตา เก็บรักษาข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยอย่างเป็นระบบระเบียบและปลอดภัย พร้อมรับการตรวจสอบทุกระยะของการดำเนินงานวิจัย ต้องดำเนินงานวิจัยตามข้อตกลงในสัญญาอย่างเคร่งครัด และรายงานความก้าวหน้าตามกรอบเวลาที่กำหนดไม่นำข้อมูลที่รวบรวมได้ไปใช้ประโยชน์อย่างอื่น นอกเหนือจากที่ระบุในข้อตกลงหรือสัญญา ต้องระงับและพร้อมยุติการดำเนินงานวิจัยทันทีที่พบว่างานวิจัยของตนมีผลกระทบต่อสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม หรือความมั่นคงของประเทศอย่างรุนแรง และโดยมิได้คาดคิดมาก่อน

3. หลังการดำเนินงานวิจัย นักวิจัยต้องแน่ใจว่ารายงานผลการวิจัยมีความชัดเจนและมีข้อมูลหรือหลักฐานสนับสนุนเพียงพอต้องให้เกียรติและอ้างถึงนักวิชาการหรือแหล่งข้อมูลที่นำมาใช้ในรายงานผลการวิจัยระบุและลำดับชื่อผู้นิพนธ์อย่างถูกต้องเป็นธรรมไม่ส่งบทความวิจัยหรือผลงานเรื่องเดียวกันไปตีพิมพ์ในวารสารมากกว่าหนึ่งแห่งต้องนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบธรรม และแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการนำเสนอผลงานวิจัยสู่สาธารณะต้องเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารสำคัญเกี่ยวกับการวิจัยตามระยะเวลาที่หน่วยงานต้นสังกัดหรือแหล่งทุนกำหนด เพื่อให้พร้อมรับการตรวจสอบหากมีการร้องขอ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

เรื่อง ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงไว้เป็นลำดับตามแบบสอบถาม จำนวน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ใช้บริการ โดยใช้การหาค่าความถี่และร้อยละ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	143	35.80
หญิง	257	64.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20 และเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80

**ตารางที่ 4.2** แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	23	5.80
20 - 30 ปี	265	66.30
31 - 40 ปี	66	16.50
41 - 50 ปี	27	6.80
51 ปี ขึ้นไป	19	4.60
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 รองลงมาคือ มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60

**ตารางที่ 4.3** แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	347	86.80
สมรส	53	13.20
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.80 และสมรส จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20

**ตารางที่ 4.4** แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	83	20.80
ปริญญาตรี	286	71.50
ปริญญาโท	31	7.70
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 และสูงกว่าปริญญาโท 0 จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

**ตารางที่ 4.5** แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	71	17.80
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	42	10.50
บริษัทเอกชน/รับจ้าง	227	56.80
ธุรกิจส่วนตัว	39	9.80
อื่น ๆ	21	5.10
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมาคือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

**ตารางที่ 4.6** แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	66	16.50
10,001 - 20,000 บาท	169	42.30
20,001 - 30,000 บาท	117	29.30
30,001 บาท ขึ้นไป	48	11.90
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90

**ตารางที่ 4.7** แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ใช้บริการ

ประเภทรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
รถธรรมดา	122	30.50
รถปรับอากาศ	278	69.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสาร ขสมก. ประเภทรถปรับอากาศ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 และรถธรรมดา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ประกอบด้วย ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง และด้านสถานีการขนส่ง โดยใช้การหาค่าความถี่และร้อยละ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.8** แสดงความถี่ และร้อยละของปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง

ปัจจัยการขนส่ง ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง	จำนวน		ร้อยละ	
	ปลอดภัย	ไม่ปลอดภัย	ปลอดภัย	ไม่ปลอดภัย
1. เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย ถนนไม่ชำรุด ทรุดโทรม	302	98	75.50	24.50
2. เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีไฟฟ้าให้แสงสว่างตลอดเส้นทาง	325	75	81.30	18.70
3. เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีคนสัญจรเป็นจำนวนมาก ไม่เป็น อันตราย	331	69	82.80	17.20
4. เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีสัญญาณไฟจราจร ตลอดเส้นทาง	351	49	87.80	12.20
5. เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีตำรวจจราจร ในจุดที่สำคัญ	280	120	70.00	30.00
6. เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิด ในจุดที่สำคัญ	275	125	68.80	31.20
<b>รวม</b>	<b>400</b>		<b>100.00</b>	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีสัญญาณไฟจราจรตลอดเส้นทางความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง มีจำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีคนสัญจรเป็นจำนวนมาก ไม่เป็นอันตราย มีจำนวน 331 คน คิดเป็น

ร้อยละ 82.80 เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีไฟฟ้าให้แสงสว่างตลอดเส้นทาง มีจำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** แสดงความถี่ และร้อยละของปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง

ปัจจัยการขนส่ง ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของ อุปกรณ์ในการขนส่ง	จำนวน		ร้อยละ	
	ปลอดภัย	ไม่ปลอดภัย	ปลอดภัย	ไม่ปลอดภัย
1. รถโดยสารมีอุปกรณ์เตือนภัยสำหรับผู้โดยสาร อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	244	156	61.00	39.00
2. รถโดยสารมีอุปกรณ์ดับเพลิงอยู่ในรถโดยสาร	281	119	70.30	29.70
3. สภาพกระจก หน้าต่าง ประตูอยู่ในสภาพแข็งแรง ไม่มีรอยร้าวหรือแตกหักพร้อมใช้งาน	262	138	65.50	34.50
4. เครื่องปรับอากาศบนรถมีประสิทธิภาพให้อุณหภูมิที่พอเหมาะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ช่วยให้หายใจได้สะดวก (พัดลม แอร์)	270	130	67.50	32.50
5. รถโดยสารมีประตูฉุกเฉิน อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	302	98	75.50	24.50
6. สภาพรถโดยสารของ ขสมก. มีความแข็งแรงปลอดภัยในการเดินทาง	283	117	70.80	29.20
7. สภาพเครื่องยนต์ไม่ขัดข้องระหว่างเดินทาง	273	127	68.30	31.70
8. ที่นั่งผู้โดยสารอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด	246	154	61.50	38.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>		<b>100.00</b>	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รถโดยสารมีประตูฉุกเฉินอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเป็นอันดับหนึ่ง มีจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมาคือ สภาพ

รถโดยสารของ ขสมก. มีความแข็งแรงปลอดภัยในการเดินทาง มีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80  
รถโดยสารมีอุปกรณ์ดับเพลิงอยู่ในรถโดยสาร มีจำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.30 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** แสดงความถี่ และร้อยละของปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถ  
โดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านสถานีการขนส่ง

ปัจจัยการขนส่ง ด้านสถานีการขนส่ง	จำนวน		ร้อยละ	
	ปลอดภัย	ไม่ปลอดภัย	ปลอดภัย	ไม่ปลอดภัย
1. สถานีรถประจำทางมีไฟฟ้าให้ แสงสว่างชัดเจน	302	98	75.50	24.50
2. สถานีรถประจำทาง มีป้าย ประชาสัมพันธ์สายการเดินทางที่ ชัดเจน	268	132	67.00	33.00
3. สถานที่ตั้งสถานีรถประจำทางมี ความความคงทน แข็งแรง ปลอดภัยในการใช้บริการ	300	100	75.00	25.00
4. สถานีรถประจำทางมี สะพานลอยให้ผู้โดยสารใช้เพื่อ ความปลอดภัยในการข้ามถนน	304	96	76.00	24.00
5. สถานีรถประจำทางมีป้าย Bus Stop บอกชัดเจน	305	95	76.30	23.70
6. สถานีรถประจำทางมีจุดจอดรถ ให้ผู้โดยสาร ขึ้น-ลง บอกชัดเจน	300	100	75.00	25.00
7. สถานีรถประจำทางและบริเวณ โดยรอบมีความสะอาดปลอดภัย ไม่มีมลพิษ	228	172	57.00	43.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>		<b>100.00</b>	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านสถานีการขนส่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานีรถประจำทางมีป้าย Bus Stop บอกชัดเจนเป็นอันดับหนึ่ง มีจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมาคือ สถานีรถประจำทางมีสะพานลอยให้ผู้โดยสารใช้เพื่อความปลอดภัยในการข้ามถนน มีจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 สถานีรถประจำทางมีไฟฟ้าให้แสงสว่างชัดเจน มีจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล**

การวิเคราะห์ข้อมูลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ประกอบด้วย ความปลอดภัยด้านร่างกาย และความปลอดภัยด้านทรัพย์สิน โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านร่างกาย**

ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านร่างกาย	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารอย่างเพียงพอเมื่อได้รับบาดเจ็บ	3.23	.836	ปานกลาง	8
2. ขสมก. มีการจัดพนักงานตรวจตั๋ว เพื่อป้องกันการก่ออาชญากรรมบนรถโดยสาร	3.35	.913	ปานกลาง	7
3. พนักงานของ ขสมก. มีอุปกรณ์บรรเทาความเจ็บปวดพร้อมให้ผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินบนรถ	3.03	.952	ปานกลาง	9
4. พนักงานขับรถ ขสมก. มีความพร้อมและมีจิตสำนึกเป็นพลเมืองดี มีการรายงานแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและแจ้งเหตุอาชญากรรมเมื่อเกิดเหตุ	3.43	.890	มาก	5
5. พนักงานขับรถ ขสมก. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ เช่น ไม่สูบบุหรี่ ไม่เสพสารเสพติดในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	3.69	.930	มาก	2
6. พนักงานขับรถ ขสมก. ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรข้อบังคับต่างๆ ไม่ขับรถฝ่าไฟแดงอันเป็นเหตุให้ผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บ	3.76	.962	มาก	1
7. พนักงานขับรถ ขสมก. จอดรถให้ผู้โดยสาร ขึ้น-ลง ไม่รีบออกรถจนเกิดอุบัติเหตุ	3.38	.956	ปานกลาง	6
8. พนักงานของ ขสมก. มีความพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมบนรถโดยสาร	3.44	.870	มาก	4
9. พนักงานเก็บค่าโดยสาร ขสมก. มีจิตสำนึกด้านการบริการ ไม่ว่าและทำร้ายร่างกายผู้โดยสาร	3.59	.836	มาก	3
10. พนักงานขับรถ ขสมก. มีความสามารถในการระงับห้ามอารมณ์ตนเองในกรณีที่มีอันตรายขณะปฏิบัติหน้าที่	3.43	.898	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>3.4320</b>	<b>.7027</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ในความปลอดภัยด้านร่างกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.4320 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานขับรถ ขสมก. ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรข้อบังคับต่าง ๆ ไม่ขับรถฝ่าไฟแดงอันเป็นเหตุให้ผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือ พนักงานขับรถ ขสมก. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ เช่น ไม่สูบบุหรี่ ไม่เสพสารเสพติดในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.69 พนักงานเก็บค่าโดยสาร ขสมก. มีจิตสำนึกด้านการบริการ ไม่ว่าและทำร้ายร่างกายผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.12** แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านทรัพย์สิน

ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านทรัพย์สิน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารอย่างเพียงพอเมื่อทรัพย์สินสูญหาย	3.18	.942	ปานกลาง	7
2. พนักงานของ ขสมก. มีความพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือผู้โดยสารขณะเกิดเหตุของสูญหายบนรถโดยสาร	3.23	.952	ปานกลาง	6
3. พนักงานของ ขสมก. มีความพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพบนรถโดยสาร	3.30	.915	ปานกลาง	5
4. พนักงานของ ขสมก. มีความพร้อมและมีจิตสำนึกเป็นพลเมืองดี มีการรายงานแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและแจ้งเหตุหลักทรัพย์เมื่อเกิดเหตุ	3.41	.902	มาก	2
5. ขสมก. มีการจัดพนักงานตรวจตัว ซึ่งจะช่วยตรวจตราดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร เพื่อป้องกันมิจฉาชีพ	3.34	.933	ปานกลาง	3
6. พนักงานขับรถ ขสมก. ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรข้อบังคับต่างๆ เช่น ไม่ขับรถฝ่าไฟแดงอันเป็นเหตุให้ผู้โดยสารสูญเสียทรัพย์สิน	3.56	.979	มาก	1
7. พนักงานขับรถ ขสมก. จอดรถให้ผู้โดยสาร ขึ้น-ลง ไม่รีบออกรถจนทำให้ผู้โดยสารสูญเสียทรัพย์สิน	3.32	.977	ปานกลาง	4
8. ขสมก. มีการให้บริการรับฝากสัมภาระก่อนขึ้นรถโดยสาร	2.82	1.106	ปานกลาง	8
<b>รวม</b>	<b>3.2694</b>	<b>.7984</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ในความปลอดภัยด้านทรัพย์สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.2694 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานขับรถ ขสมก. ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรข้อบังคับต่าง ๆ เช่น ไม่ขับรถฝ่าไฟแดงอันเป็นเหตุให้ผู้โดยสารสูญเสียชีวิตทรัพย์สินเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.56 รองลงมาคือ พนักงานของ ขสมก. มีความพร้อมและมีจิตสำนึกเป็นพลเมืองดี มีการรายงานแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและแจ้งเหตุลี้ภัยทรัพย์สินเมื่อเกิดเหตุ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ขสมก. มีการจัดพนักงานตรวจตั๋ว ซึ่งจะช่วยตรวจตราดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร เพื่อป้องกันมิฉ้อฉล มีค่าเฉลี่ย 3.34 ตามลำดับ

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลแตกต่างกัน

การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ใช้วิธีการทดสอบ t-test สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

##### สมมติฐานที่ 1.1

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.13** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

เพศ	N	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	143	3.383	.7153	.672	.859
หญิง	257	3.332	.7175		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 1.2

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.14** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

อายุ	N	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	23	3.5739	.6649	.796	.528
20 - 30 ปี	265	3.3540	.7079		
31 - 40 ปี	66	3.3290	.7523		
41 - 50 ปี	27	3.2444	.7570		
51 ปี ขึ้นไป	19	3.2612	.7210		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 1.3

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.15** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสภาพกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

สภาพ	N	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
โสด	347	3.3461	.7176	.325	.625
สมรส	53	3.3804	.7136		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 1.4

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.16** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ระดับการศึกษาสูงสุด	N	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	83	3.4777	.7084	1.945	.144
ปริญญาตรี	286	3.3275	.7100		
ปริญญาโท	31	3.2246	.7724		
สูงกว่าปริญญาโท	0	0	0		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



### สมมติฐานที่ 1.5

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.17** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

อาชีพ	N	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
นักเรียน/นักศึกษา	71	3.5384	.6587	2.773	.027*
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	42	3.3134	.7080		
บริษัทเอกชน/รับจ้าง	227	3.2757	.6854		
ธุรกิจส่วนตัว	39	3.5462	.8434		
อื่น ๆ	21	3.2387	.8657		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

### สมมติฐานที่ 1.6

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.18** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ระดับรายได้ต่อเดือน	N	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 10,000 บาท	66	3.4790	.6991	4.181	.006*
10,001 - 20,000 บาท	169	3.4443	.6466		
20,001 - 30,000 บาท	117	3.2223	.7369		
รายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป	48	3.1576	.8433		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

#### สมมติฐานที่ 1.7

$H_0$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทรถโดยสารใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทรถโดยสารใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.19** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทรถโดยสารใช้บริการกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

เพศ	N	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
รถธรรมดา	122	3.4840	.7086	2.488	.675
รถปรับอากาศ	278	3.2922	.7130		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทรถโดยสารใช้บริการที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ใช้วิธีการทดสอบพหุระดับถดถอยสมการ (Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.20** ปัจจัยการขนส่งด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	2.280	.097		23.407	.000*		
เส้นทาง1	.238	.081	.143	2.947	.003*	.779	1.284
เส้นทาง4	.504	.116	.231	4.352	.000*	.652	1.534
เส้นทาง5	.210	.078	.134	2.677	.008*	.730	1.369
เส้นทาง6	.236	.079	.153	2.975	.003*	.696	1.437
R		.526		Std. Error of the Estimate		± .6136	
R Square		.277		F		25.109	
Adjusted R Square		.266		p - value		.000	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยการขนส่งด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยปัจจัยที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ เส้นทางที่ใช้เดินทางมีความปลอดภัย มีสัญญาณไฟจราจรตลอดเส้นทาง (Sig = .000) เส้นทางที่ใช้เดินทางมีความปลอดภัย ถนนไม่ชำรุด ทรุดโทรม (Sig = .003) เส้นทางที่ใช้เดินทางมีความปลอดภัย มีกล่องวางกระเป๋า ในจุดที่สำคัญ (Sig = .003) และเส้นทางที่ใช้เดินทางมีความปลอดภัย มีตำรวจจราจรในจุดที่สำคัญ (Sig = .008) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.526 และสามารถพยากรณ์ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้ร้อยละ 50.26 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±0.6136

**ตารางที่ 4.21** ปัจจัยการขนส่งด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	2.561	.074		34.811	.000*		
สภาพรถ1	.207	.082	.141	2.537	.012*	.584	1.711
สภาพรถ5	.347	.084	.209	4.109	.000*	.701	1.426
สภาพรถ6	.208	.089	.132	2.349	.019*	.571	1.753
สภาพรถ7	.214	.087	.140	2.477	.014*	.570	1.755
R		.541		Std. Error of the Estimate		± .6083	
R Square		.293		F		20.275	
Adjusted R Square		.279		p - value		.000	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยการขนส่งด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยปัจจัยที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ รถโดยสารมีประตูฉุกเฉิน อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน (Sig = .000) สภาพเครื่องยนต์ไม่ขัดข้องระหว่างเดินทาง (Sig = .014) สภาพรถโดยสารของ ขสมก. มีความแข็งแรงปลอดภัยในการเดินทาง (Sig = .019) และรถโดยสารมีอุปกรณ์เตือนภัยสำหรับผู้โดยสาร อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (Sig = .012) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.541 และสามารถพยากรณ์ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้ร้อยละ 50.41 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±0.6083

ตารางที่ 4.22 ปัจจัยการขนส่งด้านสถานีการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	2.525	.079		32.103	.000*		
สถานี3	.211	.093	.128	2.266	.024*	.576	1.736
สถานี6	.209	.092	.126	2.279	.023*	.595	1.681
สถานี7	.230	.077	.159	2.993	.003*	.648	1.543
R		.532		Std. Error of the Estimate		± .6119	
R Square		.283		F		22.115	
Adjusted R Square		.270		p - value		.000	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยการขนส่งด้านสถานีการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยปัจจัยที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ สถานีรถประจำทางและบริเวณโดยรอบมีความสะอาดปลอดภัย ไม่มีมลพิษ (Sig = .003) สถานีที่ตั้งสถานีรถประจำทางมีความคงทนแข็งแรง ปลอดภัยในการใช้บริการ (Sig = .024) และสถานีรถประจำทางมีจุดจอดรถให้ผู้โดยสารขึ้น - ลง บอกชัดเจน (Sig = .023) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.532 และสามารถพยากรณ์ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้ร้อยละ 53.20 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±0.6119

ตารางที่ 4.23 ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	5.429	.141		38.465	.000*		
เส้นทาง	.559	.137	.220	4.078	.000*	.548	1.825
สภาพรถ	.528	.117	.241	4.510	.000*	.560	1.786
สถานี	.540	.123	.244	4.400	.000*	.521	1.921
R		.605		Std. Error of the Estimate			±.5722
R Square		.367		F			76.404
Adjusted R Square		.362		p - value			.000

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยปัจจัยที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง (Sig = .000) ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง (Sig = .000) และด้านสถานีการขนส่ง (Sig = .000) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.605 และสามารถพยากรณ์ความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้ร้อยละ 60.5 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±0.5722

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของพยากรณ์ พบว่า ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่งสามารถพยากรณ์ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลได้สูงสุด รองลงมาคือ ด้านสถานีการขนส่ง และด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ 0.559, 0.540 และ 0.528 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน 4.510, 4.400 และ 4.078 ตามลำดับ

สมการพยากรณ์ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล สามารถแสดงในรูปแบบคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y_{\text{ความปลอดภัย}} = 5.429 + 0.559X_{\text{เส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง}} + 0.540X_{\text{สถานีการขนส่ง}} + 0.528X_{\text{สภาพรถในการขนส่ง}}$$

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ศึกษาปัจจัยการขนส่งที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 คน ซึ่งสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสาร ขสมก. ประเภทรถปรับอากาศ

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล**

ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เส้นทางที่ใช้เดินทางมีความปลอดภัย มีสัญญาณไฟจราจรตลอดเส้นทางความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง มีจำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือเส้นทางที่ใช้เดินทางมีความปลอดภัย มีคนสัญจรเป็นจำนวนมาก ไม่เป็นอันตราย มีจำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.80 เส้นทางที่ใช้เดินทางมีความปลอดภัย มีไฟฟ้าให้แสงสว่างตลอดเส้นทาง มีจำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 ตามลำดับ

ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รถโดยสารมีประตูฉุกเฉิน อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเป็นอันดับหนึ่ง มีจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมาคือ สภาพรถโดยสารของ ขสมก. มีความแข็งแรงปลอดภัยในการเดินทาง มีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 รถโดยสารมีอุปกรณ์ดับเพลิงอยู่ในรถโดยสาร มีจำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.30 ตามลำดับ

ด้านสถานีการขนส่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านสถานีการขนส่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานีรถประจำทางมีป้าย Bus Stop บอกรหัสเป็นอันดับหนึ่ง มีจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมาคือ สถานีรถประจำทางมีสะพานลอยให้ผู้โดยสารใช้เพื่อความปลอดภัยในการข้ามถนน มีจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 สถานีรถประจำทางมีไฟฟ้าให้แสงสว่างชัดเจน มีจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 ตามลำดับ

### **ส่วนที่ 3 ข้อมูลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล**

ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านร่างกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.4320 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานขับรถ ขสมก. ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรข้อบังคับต่าง ๆ ไม่ขับรถ ฝ่าไฟแดงอันเป็นเหตุให้ผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บ และด้านทรัพย์สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.2694 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานขับรถ ขสมก. ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรข้อบังคับต่าง ๆ เช่น ไม่ขับรถฝ่าไฟแดงอันเป็นเหตุให้ผู้โดยสารสูญเสียบัตรโดยสาร

### **ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านด้านอาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง (Sig = .000) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีสัญญาณไฟจราจร ตลอดเส้นทาง (Sig = .000) เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย ถนนไม่ชำรุด ทรุดโทรม (Sig = .003) เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิด ในจุดที่สำคัญ (Sig = .003) และเส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีตำรวจจราจร ในจุดที่สำคัญ (Sig = .008) ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง (Sig = .000) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รถโดยสารมีประตูฉุกเฉิน อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน (Sig = .000) สภาพเครื่องยนต์ไม่ขัดข้องระหว่างเดินทาง (Sig = .014) สภาพรถโดยสารของ ขสมก. มีความแข็งแรงปลอดภัยในการเดินทาง (Sig = .019) และรถโดยสารมีอุปกรณ์เตือนภัยสำหรับผู้โดยสาร



อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (Sig = .012) และด้านสถานีการขนส่ง (Sig = .000) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานีรถประจำทางและบริเวณโดยรอบมีความสะอาดปลอดภัย ไม่มีมลพิษ (Sig = .003) สถานที่ตั้งสถานีรถประจำทางมีความความคงทน แข็งแรง ปลอดภัยในการใช้บริการ (Sig = .024) และสถานีรถประจำทางมีจุดจอดรถให้ผู้โดยสาร ขึ้น-ลง บอกรหัสชัดเจน (Sig = .023) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทุกคุณเป็น 0.605

## 5.2 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้รถโดยสารของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขต กรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสาร ขสมก. ประเภทรถปรับอากาศซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพฤทธิ์ คัดใจเดียว (2553) ศึกษาความรู้สึกรู้สึกมั่นใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ : ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 20 - 30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประเภทรถโดยสารที่ใช้บริการที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิลาวัลย์ ทรงศรี (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เขต 8 พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยสารประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เขต 8

ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้แก่ ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง และด้านสถานีการขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพฤทธิ์ คัดใจเดียว (2553) ศึกษาความรู้สึกรู้สึกมั่นใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ : ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการขนส่ง ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง และด้านสถานีการขนส่งมีผลต่อความรู้สึกมั่นใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ทำให้ทราบถึงความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ซึ่งผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

1. ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล คือ ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง รองลงมาคือ ด้านสถานีการขนส่ง และด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง ดังนั้นผู้บริหารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพควรใช้เป็นแนวทางนำไปพัฒนาระบบการบริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้บริการสูงขึ้น อันนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

2. หน่วยงานภาครัฐและผู้ให้บริการรถโดยสารของเอกชนอื่น ๆ สามารถใช้ผลการศึกษานี้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้บริโภคตามด้าน ต่อไปนี้

ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการกำหนดเส้นทาง การเดินรถให้มีความสอดคล้องเหมาะสม และให้มีการเดินรถอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องเพียงพอกับผู้ใช้บริการ

ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง ควรมีแผนการปรับปรุงคุณภาพรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ให้มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงคุณภาพของรถที่มีควันดำ มีการใช้เครื่องออกตัวโดยสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ติดกล้องวงจรปิดภายในตัวรถโดยสาร เครื่องปรับอากาศบนรถควรมีประสิทธิภาพให้อุณหภูมิที่พอเหมาะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และควรทำความสะอาดรถที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ด้านสถานีการขนส่ง ผู้บริหารควรสร้างสถานีให้เชื่อมโยงกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้สะดวก และทำความสะอาดสถานีที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ด้านพนักงานของ ขสมก. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับกฎระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับบุคลิกภาพด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยของพนักงานเก็บค่าโดยสาร ขสมก. การสร้างจิตสำนึกด้านการบริการปฏิบัติงานของพนักงานของ ขสมก. โดยคำนึงถึงความเสมอภาคของผู้โดยสารเป็นหลัก มีความพร้อมและมีจิตสำนึกเป็นพลเมืองดี และพนักงานขับรถ ขสมก. ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เช่น จอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารให้ตรงป้าย ไม่รีบออกรถระหว่างที่ผู้โดยสารยังขึ้นไม่เรียบร้อย

### 5.4 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้เน้นเพียงปัจจัยการขนส่ง ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง ด้านสภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง และด้านสถานีการขนส่งเท่านั้น ซึ่งอาจจะมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เช่น ด้านพนักงานของ ขสมก. เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรถโดยสารของเอกชนอื่น ๆ เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพตามความต้องการของประชาชน ให้มีความปลอดภัยสูงสุด

3. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลกับผู้ใช้บริการรถโดยสาร ขสมก. เพื่อให้เห็นข้อมูลด้านทัศนคติและความคิดเห็นเชิงลึกต่อปัจจัยทั้งสองด้านที่งานวิจัยนี้ได้นำเสนอ



## บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์และการบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกษม ชูจารุกุล. (2555). **ระบบการขนส่งและการดำเนินงาน**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขจรศักดิ์ จันทร์พาณิชย์. (2552). **การประเมินความตระหนักในความปลอดภัยในการเดินทางและการใช้เข็มขัดนิรภัยของผู้โดยสารรถโดยสารสาธารณะ**. (รายงานการวิจัย). กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกักตancarและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). **การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุก**. วารสาร **เทศาภิบาล**, 11-14.
- ถวัลย์ เทียนทอง. (2548). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทย แอร์พอร์ตส กราวด์ เซอร์วิส จำกัด**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์).
- ฐานุตรา จันทรเกตุ. (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ณัฐวัตร มนต์เทวี. (2533). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัย**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ดวงฤทัย น้อยพระวงษ์. (2554). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟ ที่มีต่อการบริหารจัดการขบวนรถชานเมืองของการรถไฟแห่งประเทศไทย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- ทศพล เมืองฮาน. (2548). **การกลายเป็นเมืองกับความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในอำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคาย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- เทพฤทธิ์ คิดใจเดียว. (2553). ความรู้สึกมั่นใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน  
ผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ : ศึกษาเฉพาะในเขต  
กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต).
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ  
ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.  
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ไทยรัฐออนไลน์. (2562). ข่าวรถเมล์ ชสมก. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/tags/ชสมก>.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 11).  
กรุงเทพมหานคร: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นิพนธ์ อำพัน. (2546). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานของรัฐ ศึกษากรณีเปรียบเทียบ  
ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- นิลาวัลย์ ทรงศรี. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยสารประจำทางขนส่ง  
มวลชนกรุงเทพมหานคร (ชสมก.) เขต 8. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
ธุรกิจบัณฑิต).
- นวลจันทร์ สุขเมือง. (2541). อาญากรรม (การป้องกัน และการควบคุม). กรุงเทพมหานคร:  
พรทิพย์การพิมพ์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การขนส่งผู้โดยสารเพื่อการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิชาการ  
ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). องค์กรกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). อาญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร:  
ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร.
- พรชัย ชันดี. (2543). ทฤษฎีและงานวิจัยทางอาญาวิทยา. กรุงเทพมหานคร: บুদ্ধเน็ท.
- พรเทพ ปิยวัฒนเมธา. (2536). คู่มือแก้ปัญหาการขายและการบริการ. กรุงเทพมหานคร:  
ซีเอ็ดยูเคชั่น.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิมลจรรยา นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. (2532). อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์ ใน เอกสารการสอน  
ชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ 8-15. กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- วิทยา อยู่สุข. (2544). อาชีวนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีรยุทธ วิสุทธิ. (2553). ปัจจัยการขนส่ง. สืบค้นจาก  
<https://www.posttoday.com/analysis/report/361916>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิโรตม์ พรหมวิหาร. (2552). กระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดการความปลอดภัยในการขับขี่  
รถจักรยานยนต์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ศุภินิตย์ โชครัตนชัย. (2536). การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักงาน ก.พ.
- สมชาย กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สาวิณี น้อยคง. (2552). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารของ  
บริษัท ขนส่ง จำกัด ในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพมหานคร (หมอชิต 2). (วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2560). อุบัติเหตุรถโดยสาร ขสมก. สืบค้นจาก  
[http://www.otp.go.th/uploads/tiny\\_uploads/PDF/2560-10/25601018-Safty2559.pdf](http://www.otp.go.th/uploads/tiny_uploads/PDF/2560-10/25601018-Safty2559.pdf).
- สำนักงานแผนงานและงบประมาณ. (2539). เอกสารงบประมาณ ฉบับที่ 5 งบประมาณรายจ่าย  
และทรัพย์สิน จำแนกตามแผนงาน พ.ศ. 2539. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานแผนงานและ  
งบประมาณ.
- สุวิทย์ มูลคำ และคณะ. (2546). วิธีจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะความปลอดภัย.  
กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2562). **เส้นทางเดินรถ ขสมก.** สืบค้นจาก <http://www.bmta.co.th/th/bus-lines>.
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2562). **องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.** สืบค้นจาก <http://www.bmta.co.th/th/statistic>.
- อภิชาติ ดิลกโสภณ. (2536). **การเพิ่มผลิตภาพโดยการเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- อลิสา วิภาสธวัช. (2558). **การศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อาภาพงศ์ กฤตเวทิน. (2536). **สภาพความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณี บ้านแวมใต้ ตำบลอ่างศิลา อำเภอบุหลามังหาร จังหวัดอุบลราชธานี.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- อำพร ปัญญาสืบ. (2559). **การนำนโยบายส่งเสริมความปลอดภัยในรถโดยสารสาธารณะไปปฏิบัติ กรณีศึกษา: การส่งเสริมการคาดเข็มขัดนิรภัยของผู้โดยสาร ของสำนักงานขนส่ง จังหวัดพะเยา.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา).
- Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques.** New York: John Wiley & Sons Inc.
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management.** New Jersey: Prentice-Hall.
- Logistics Manager. (2560). **ปัจจัยการขนส่ง.** สืบค้นจาก <http://thai.logistics-manager.com/2017/06/12/feasibility-study-outsized/>.
- Maslow. A .A (1943). **Theory of human motivation.** *Psychological Review*, New York: McGraw-Hill.
- RYT9. (2562). **ข่าวรถเมล์ ขสมก.** สืบค้นจาก <https://www.ryt9.com/tag/ขสมก>.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารของ องค์การขนส่งมวลชน  
กรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเรื่องปัจจัยการขนส่งมีผล  
ต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ  
และปริมณฑล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาใน หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก  
การจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ

ผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึก  
ของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านนอกจากจะเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแล้ว ยังอาจเป็นประโยชน์ต่อ  
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่อาจนำข้อมูลจากการศึกษาไปพัฒนาการให้บริการต่อไป

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารของ  
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้แก่ ด้านเส้นทางที่ใช้ในการ  
ขนส่ง สภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง และสถานีการขนส่ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ  
(ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านทรัพย์สิน

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นายภาคภูมิ เสมอภาค  
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
วิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**ส่วนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ รถโดยสาร ขสมก. ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความที่เป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- ชาย  หญิง

2. อายุ

- อายุต่ำกว่า 20  อายุ 20 - 30 ปี

- อายุ 31 - 40  อายุ 41 - 50 ปี

- อายุ 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- โสด  สมรส

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี

- ปริญญาโท  สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

- นักเรียน/นักศึกษา  รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

- ทำงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง  ธุรกิจส่วนตัว

- อาชีพอื่น ๆ (ระบุ).....

6. ระดับรายได้ต่อเดือน

- รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท  รายได้ 10,001 - 20,000 บาท

- รายได้ 20,001 - 30,000 บาท  รายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป

7. ประเภทรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่ใช้บริการ

- รถธรรมดา  รถปรับอากาศ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการขนส่งมีผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้แก่ ด้านเส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง สภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง และสถานีการขนส่ง

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

หัวข้อความคิดเห็น	ความคิดเห็น	
	ปลอดภัย	ไม่ปลอดภัย
<b>1. เส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง</b>		
1.1 เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย ถนนไม่ชำรุด ทรุดโทรม		
1.2 เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีไฟฟ้าให้แสงสว่างตลอดเส้นทาง		
1.3 เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีคนสัญจรเป็นจำนวนมาก ไม่เป็นอันตราย		
1.4 เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีสัญญาณไฟจราจร ตลอดเส้นทาง		
1.5 เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีตำรวจจราจร ในจุดที่สำคัญ		
1.6 เส้นทางที่ใช้เดินรถมีความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิด ในจุดที่สำคัญ		
<b>2. สภาพรถและองค์ประกอบของอุปกรณ์ในการขนส่ง</b>		
2.1 รถโดยสารมีอุปกรณ์เตือนภัยสำหรับผู้โดยสาร อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน		
2.2 รถโดยสารมีอุปกรณ์ดับเพลิงอยู่ในรถโดยสาร		
2.3 สภาพกระจก หน้าต่าง ประตูอยู่ในสภาพแข็งแรง ไม่มีรอยร้าวหรือแตกหัก พร้อมใช้งาน		
2.4 เครื่องปรับอากาศบนรถมีประสิทธิภาพให้อุณหภูมิที่พอเหมาะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ช่วยให้หายใจได้สะดวก (พัดลม แอร์)		
2.5 รถโดยสารมีประตูฉุกเฉิน อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน		
2.6 สภาพรถโดยสารของ ขสมก. มีความแข็งแรงปลอดภัยในการเดินทาง		

หัวข้อความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น	
	ปลอดภัย	ไม่ปลอดภัย
2.7 สภาพเครื่องยนต์ไม่ขัดข้องระหว่างเดินทาง		
2.8 ที่นั่งผู้โดยสารอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด		
<b>3. สถานีการขนส่ง</b>		
3.1 สถานีรถประจำทางมีไฟฟ้าให้แสงสว่างชัดเจน		
3.2 สถานีรถประจำทาง มีป้ายประชาสัมพันธ์สายการเดินรถที่ชัดเจน		
3.3 สถานที่ตั้งสถานีรถประจำทางมีความความคงทน แข็งแรง ปลอดภัยในการใช้บริการ		
3.4 สถานีรถประจำทางมีสะพานลอยให้ผู้โดยสารใช้เพื่อความปลอดภัย ในการข้ามถนน		
3.5 สถานีรถประจำทางมีป้าย Bus Stop บอกระเบียบ		
3.6 สถานีรถประจำทางมีจุดจอดรถให้ผู้โดยสาร ขึ้น-ลง บอกระเบียบ		
3.7 สถานีรถประจำทางและบริเวณโดยรอบมีความสะอาดปลอดภัย ไม่มีมลพิษ		

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชน  
กรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านทรัพย์สิน

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่อง  
เดียว

(5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วย  
น้อยที่สุด, N/A = ไม่สามารถประเมินได้)

หัวข้อความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด		น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านร่างกาย</b>					
1.1 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มี มาตรการคุ้มครองความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารอย่าง เพียงพอเมื่อได้รับบาดเจ็บ					
1.2 ขสมก. มีการจัดพนักงานตรวจตัว เพื่อป้องกัน การก่ออาชญากรรมบนรถโดยสาร					
1.3 พนักงานของ ขสมก. มีอุปกรณ์บรรเทาความ เจ็บปวดพร้อมให้ผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินบนรถ					
1.4 พนักงานขับรถ ขสมก. มีความพร้อมและมี จิตสำนึกเป็นพลเมืองดี มีการรายงานแก่เจ้าหน้าที่ ตำรวจด้านการป้องกันและแจ้งเหตุอาชญากรรม เมื่อเกิดเหตุ					
1.5 พนักงานขับรถ ขสมก. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ เช่น ไม่สูบบุหรี่ ไม่เสพสารเสพติด ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่					
1.6 พนักงานขับรถ ขสมก. ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ข้อบังคับต่าง ๆ ไม่ขับรถฝ่าไฟแดงอันเป็นเหตุให้ ผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บ					

หัวข้อความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด			น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1
1.7 พนักงานขับรถ ขสมก. จอดรถให้ผู้โดยสาร ขึ้น-ลง ไม่รีบออกรถจนเกิดอุบัติเหตุ					
1.8 พนักงานของ ขสมก. มีความพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม บนรถโดยสาร					
1.9 พนักงานเก็บค่าโดยสาร ขสมก. มีจิตสำนึกด้านการบริการ ไม่ว่าและทำร้ายร่างกายผู้โดยสาร					
1.10 พนักงานขับรถ ขสมก. มีความสามารถในการระงับห้ามอารมณ์ตนเองในกรณีที่มีอันตราย ขณะปฏิบัติหน้าที่					
<b>2. ด้านทรัพย์สิน</b>					
2.1 องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารอย่างเพียงพอเมื่อทรัพย์สินสูญหาย					
2.2 พนักงานของ ขสมก. มีความพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือผู้โดยสารขณะเกิดเหตุของสูญหายบนรถโดยสาร					
2.3 พนักงานของ ขสมก. มีความพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพบนรถโดยสาร					
2.4 พนักงานของ ขสมก. มีความพร้อมและมีจิตสำนึกเป็นพลเมืองดี มีการรายงานแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและแจ้งเหตุลักทรัพย์เมื่อเกิดเหตุ					
2.5 ขสมก. มีการจัดพนักงานตรวจตั๋ว ซึ่งจะช่วยตรวจตราดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร เพื่อป้องกันมิจฉาชีพ					

หัวข้อความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด				น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2.6 พนักงานขับรถ ขสมก. ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ข้อบังคับต่าง ๆ เช่น ไม่ขับรถฝ่าไฟแดงอันเป็นเหตุ ให้ผู้โดยสารสูญเสียทรัพย์สิน					
2.7 พนักงานขับรถ ขสมก. จอดรถให้ผู้โดยสาร ขึ้น-ลง ไม่รีบออกรถจนทำให้ผู้โดยสารสูญเสีย ทรัพย์สิน					
2.8 ขสมก. มีการให้บริการรับฝากสัมภาระก่อนขึ้น รถโดยสาร					

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

\*\*\*ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม\*\*\*



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นายภาคภูมิ เสมอภาค  
วัน เดือน ปีเกิด 10 เมษายน 2538  
ที่อยู่ 39/352 หมู่ 1 ต.คลองเจ็ด อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120  
การศึกษา ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี  
ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี  
เบอร์โทรศัพท์ 098-2578862  
อีเมล pakpoom\_s@mail.rmutt.ac.th

