

คุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

Quality of public bus service for the elderly in Bangkok

วิโรจน์ เจษฎาธิ์ (Viroj Jadesadalug)^{*}

ปริญญนันท์ ฉั่วกุล (Parinyanan Chuakun)^{**}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้สูงอายุที่ใช้รถโดยสารสาธารณะเป็นประจำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ท่าน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์และการสังเกต รวมกับการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้มีการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆของรถโดยสารสาธารณะที่มีการระบุหรือติดไว้ที่ตัวรถและจุดจอดรถทุกแห่ง ส่วนทางด้านสถานีหรือจุดจอดรถ อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น ที่นั่งรถโดยสารในแต่ละจุดจอด ทางเดินที่มีราวเกาะและพื้นไม่ลื่น ห้องน้ำประจำจุดจอดหรือสถานี และสภาพแวดล้อมที่ต้องสะอาด การให้บริการเกี่ยวกับความปลอดภัย โดยตัวรถต้องมีการปรับปรุง ดูแลรักษาตลอดเวลา และพนักงานขับรถต้องมีมาตรฐานในการเลือกเข้ามาขับรถหรือแนวทางการปฏิบัติตัวในการขับรถ อีกทั้งต้องมีอุปกรณ์นิรภัยที่ไว้ใช้สำหรับเวลาเกิดอุบัติเหตุที่มีมาตรฐาน มีการดูแล และต้องมีการติดตั้งประจำรถทุกคัน และเรื่องการให้บริการในด้านพนักงานที่ให้บริการ ทั้งพนักงานขับรถและพนักงานเก็บเงินต้องมีการพฤติกรรมที่ดีต่อผู้สูงอายุและปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ อีกทั้งต้องมีมาตรฐานในการทำงานอย่างเคร่งครัด

ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของงานวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อ กระทรวงคมนาคม องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ บริษัท ขนส่ง จำกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานและแผนงาน รวมถึงการนำงานวิจัยในครั้งนี้ที่ศึกษาที่ประเด็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุไปใช้ในอนาคต

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ,รถโดยสารสาธารณะ,ผู้สูงอายุ

^{*} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Asst. Prof. Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University. E-mail: viroj_jade@hotmail.com

^{**} นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Student of Bachelor of Business Administration Program in Business Management and English, Silpakorn University. E-mail: parinyanan99@gmail.com

Abstract

The purpose of this research was study the quality of public bus service for the elderly living in Bangkok. This research was qualitative research by Purposive sampling. The study was conducted by 10 elderly people who regularly provided public buses in the Bangkok area. The data were collected by interview method, observation and study of related documents.

The study found that most elderly wanted the public transport information to be identified or attached to the vehicle and the parking lot. The station or parking that they would like to have more amenities such as bus seats at each parking spot, the pathway had a handle, the floor was not slippery, parking spot had a toilet station and the environment was clean. The most elderly wanted Security Services was better by improving the bus. Improving the bus was treatment all the time and the driver must have a standard in driving or driving practices. They also need safety equipment that was used for accidents at standard, caring and must be attached to every bus. Both drivers and cashiers must have good behavior towards the elderly and abide by the rules and regulations, as well as strict standards of work.

The result, conclusions, and suggestions of this research paper could be useful to Ministry of Transport, Bangkok Mass Transit Authority, Transport Company and related organizations involved in developing and improving operational procedures and plans. Including the research in this study at various points that was useful for the elderly to use in the future.

Keywords: Quality of service, Public bus, Elderly

บทนำ

สถานการณ์โลกในปัจจุบันโครงสร้างของประชากรทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นมากกว่าอัตราการเกิดและมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งอายุเฉลี่ยของประชากรมีอายุยืนมากขึ้น ทำให้ประชากรทั่วโลกเป็นมีอายุเฉลี่ยยืนยาวขึ้นอย่างน้อย 9 ปีและมีอายุมากกว่า 65 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั่วโลก และคาดว่าในอีก 40 ปี ข้างหน้าทั่วโลกจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ส่งผลทำให้ทุกประเทศต้องเตรียมพร้อมในเรื่อง โครงสร้างเงินบำนาญสำหรับผู้สูงอายุ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและระบบขนส่งสาธารณะต่างๆ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2557)

สำหรับประเทศไทยก็ประสบกับสถานการณ์แบบเดียวกัน จากการรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2553 พบว่า ประเทศไทยมีสัดส่วนของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่มีประชากรผู้สูงอายุมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกจังหวัดในประเทศไทย ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุถึง 692,654 คน จากประชากรทั้งหมด 5,701,394 คน จากการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อ

การดำรงชีวิตของผู้สูงอายุเพราะผู้สูงอายุบางส่วนในกรุงเทพมหานครต้องพึ่งพาตัวเองในหลายด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านการเดินทางของผู้สูงอายุที่จำเป็นต้องใช้รถโดยสารสาธารณะในการเดินทางไปตามสถานที่ต่างๆ เช่น การเดินทางไปยังโรงพยาบาลซึ่งเป็นสถานที่ที่ผู้สูงอายุจำนวนมากต้องเดินทางไปเป็นประจำ และกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีการให้บริการการขนส่งรถโดยสารสาธารณะที่มีจำนวนมาก รวมจำนวนรถทั้งสิ้น 2,774 คัน (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2560) จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมและวางแผนในเรื่องการให้บริการรถโดยสารสาธารณะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ

จากการศึกษาของไวพจน์ กุลาชัย กล่าวว่า นโยบายของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขนส่งสาธารณะยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการกับกลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องเน้นถึงเรื่อง คุณภาพต่างๆของการบริการเป็นหลัก ตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ สถานที่ สภาพของรถโดยสารที่ใช้ในการให้บริการและบุคลากรผู้ให้บริการที่พร้อมให้บริการ ซึ่งนั่นแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุยังไม่มีความพร้อมสำหรับการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในอนาคตข้างหน้า

จากความสำคัญและเหตุผลดังกล่าวจึงนำมาสู่การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะให้มีคุณภาพและความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นและรองรับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการศึกษา ดังต่อไปนี้

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

การบริการ หมายถึง การกระทำ กิจกรรม หรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งที่บุคคลหนึ่งทำขึ้นด้วยความเต็มใจ ปราศจากผิดใจ มีความยุติธรรมและความเสมอภาคที่เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจหรือความสุขจากการกระทำนั้นๆ (ราชัน นาสมพงษ์, 2555)

คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยจะต้องเสนอคุณภาพการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ นั้นแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างความแตกต่าง (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554)

ทฤษฎี 5 มิติคุณภาพการให้บริการ (Dimensions of Service Quality) หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “RATER” โดยเป็นการกำหนดคุณภาพของการบริการที่มองจากพฤติกรรมการให้บริการและความพึงพอใจจากผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย **ความเชื่อมั่น (Reliability)** คือความสามารถในการปฏิบัติตามที่ได้ตามที่รับปากไว้ ความคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้ในการดำเนินงาน เช่น การให้คำตอบที่ถูกต้องต่อผู้ใช้บริการ

ความเชื่อถือได้ (Assurance) คือ ความรู้ ความสามารถ และความสุภาพของผู้ให้บริการที่จะสื่อสารให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่น **การจับต้องได้ (Tangibles)** คือรูปร่างทางกายภาพที่สัมผัสได้ของการบริการ เช่น เวลาที่รอใช้บริการโดยปราศจากการรอนานเกินไป **การตอบสนอง (Responsiveness)** คือ ความเต็มใจและความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการได้อย่างทันที่ทันใดตามความต้องการ **ความเอาใจใส่ (Empathy)** คือการดูแลและการตั้งอกตั้งใจบริการลูกค้า การหลีกเลี่ยงอคติและพยายามเข้าใจผู้ให้บริการ (กษามาศ ไชยขาว)

คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการมักจะพิจารณาคุณภาพของการบริการที่ได้รับโดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ได้แก่ **ลักษณะการให้บริการ (Appearance)** คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ **ความน่าเชื่อถือ (Reliability)** คือ ความไว้วางใจในความสามารถในการให้บริการโดยต้องมีความสม่ำเสมอ ความถูกต้องและการบริการตามคำมั่นสัญญา **การตอบสนอง (Responsiveness)** คือ การตอบสนองและการช่วยเหลือผู้รับบริการ ด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการ **ความเชี่ยวชาญ (Competence)** คือ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและการสื่อสารที่เกี่ยวกับการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ **ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy)** คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความสุภาพเรียบร้อย มีไมตรีจิต รู้จักให้เกียรติ จริงใจ มีน้ำใจและมิตรต่อผู้รับบริการ **ความซื่อสัตย์ (Credibility)** คือ ความสามารถในการให้บริการที่เที่ยงตรงและความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงของผู้ให้บริการ **ความปลอดภัย (Security)** คือ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการในด้านการกายภาพและสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆได้ **การเข้าถึงบริการ (Access)** คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการด้วยความสะดวกสบาย ใช้เวลาไม่นานในแต่ละขั้นตอนและขั้นตอนในการติดต่อหรือเข้าถึงต่างๆจะต้องไม่มีความซับซ้อน **การติดต่อสื่อสาร (Communication)** คือ สามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังลูกค้า **ความเข้าใจ (Understanding)** คือ ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและความสนใจที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องถือว่าสิ่งที่ตนเองปฏิบัติตามคุณลักษณะทั้ง 10 ประการนั้นก็เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการ และเป็นการเพิ่มโอกาสที่ดีในการทำธุรกิจเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ความจงรักภักดี อีกทั้งยังเป็นการรักษาลูกค้า (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557)

แนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการทำวิจัยในครั้งนี้ ในเรื่องของคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะ มากำหนดประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัยในเรื่อง การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป สถานีหรือจุดจอด ความปลอดภัย และพนักงานที่ให้บริการของรถโดยสารสาธารณะได้อย่างเหมาะสมต่อความต้องการของผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

ระเบียบการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้ระเบียบการวิจัยแบบคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ สัมผัส และรวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีวิธีการดำเนินงานวิจัยที่ละเอียดดังนี้

1. การเลือกพื้นที่การศึกษา

การเลือกพื้นที่การศึกษาในการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ในการศึกษาคือ เขต กรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและเกณฑ์การคัดเลือก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักของการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้จัดทำได้เลือกสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปและใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเป็นประจำ จำนวน 10 ท่าน ในการให้สัมภาษณ์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางการวิจัย คณะผู้จัดทำได้สร้างประเด็นคำถามต่างๆ ร่วมกับการใช้คำถามปลายเปิด เพื่อใช้เป็นแนวทางการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและการที่จะได้ข้อมูลที่มีความกว้างขวางและชัดเจน โดยผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ด้วยตัวเอง

4. การสร้างเครื่องมือทางการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย คณะผู้วิจัยได้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง โดยดำเนินการดังนี้ 1) ศึกษาทฤษฎีและแนวคิด 2) ศึกษาวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3) กำหนดหัวข้อประเด็นหลักและประเด็นย่อยของแนวคำถามการสัมภาษณ์ พิจารณาประเด็นการสัมภาษณ์ 4) ปรับปรุงประเด็นการสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งแหล่งข้อมูลออกเป็น 2 แหล่ง คือ 1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Source) โดยการศึกษาข้อมูลจาก เอกสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในเรื่อง อัตราค่าบริการและเส้นทางการเดินรถ และงานวิจัยทางวิชาการเรื่องคุณภาพการให้บริการความปลอดภัยและการเข้าถึงรถโดยสารสาธารณะ 2) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data Source) โดยผู้วิจัยได้สร้างคำถามอย่างกว้างๆ เพื่อเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ล่วงหน้า และจะมีการจดบันทึกและบันทึกเทปไว้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ และการสังเกตสภาพแวดล้อมของจุดจอดรถโดยสารและการให้บริการต่างของผู้ให้บริการในเรื่องข้อมูล การบริการของพนักงานผู้ให้บริการ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา ทางคณะผู้ทำวิจัยจะทำการเรียบเรียงและจำแนกข้อมูลตามประเด็นต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อการทำวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่จำแนกและเป็นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้นั้นว่าครบถ้วนหรือไม่ จากนั้นก็จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ โดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis) ก่อนจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์

7. การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลโดยใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (triangulation) โดยใช้การตรวจสอบด้านวิธีการเก็บข้อมูล ด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารการสัมภาษณ์ และการสังเกตมาเปรียบเทียบกับ และการใช้การตรวจสอบข้อมูลจากการนำข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ แต่ละคนมาทำการเปรียบเทียบในแต่ละประเด็น

8. การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและบทบาทผู้วิจัย

คณะผู้วิจัยคำนึงถึงจรรยาบรรณและพิทักษ์สิทธิผู้ให้สัมภาษณ์ โดยมีการแนะนำตัวแก่ผู้ให้ข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์ บอกกล่าวเกี่ยวกับประเด็นวัตถุประสงค์ของการวิจัย การตอบคำถามหรือการให้ข้อมูลต่างๆตามที่ผู้วิจัยได้เตรียมไว้ ถ้าผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่สะดวกตอบหรือให้ข้อมูลในประเด็นใดประเด็นหนึ่งก็สามารถปฏิเสธได้ พร้อมทั้งแจ้งว่าไม่เผยแพร่ชื่อและข้อมูลในการให้สัมภาษณ์ ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูล จนกระทั่งนำเสนอผลงานวิจัย

ผลการวิจัย

1. การบริการเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

1.1) เส้นทางเดินรถ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้มีการระบุข้อมูลเกี่ยวกับการเดินรถของรถโดยสารสาธารณะ ที่บ่งบอกถึงความละเอียดว่ารถแต่ละคันจะเดินทางผ่านที่ใดบ้างและแสดงข้อมูลที่เข้าใจง่าย เช่น รถโดยสารสาธารณะสาย 11 เริ่มเดินรถโดยสารจากอู่เมกาบางนาไปสิ้นสุดที่มาบุญครอง โดยมีการบอกรายละเอียดว่ารถโดยสารผ่านป้ายหรือจุดจอดรถที่ไหนบ้าง อีกทั้งผู้สูงอายุต้องการให้มีการติดข้อมูลเส้นทางเดินรถไว้ที่ตัวรถโดยสารสาธารณะและสถานที่จอดรถหรือจุดจอดรถต่างๆ เพื่อง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งจะต้องเป็นที่สังเกตเห็นได้ง่ายและสามารถอ่านได้ง่ายด้วยเช่นกัน

1.2) ค่าโดยสาร ผู้สูงอายุให้ความเห็นว่าต้องการให้มีการระบุราคาค่าโดยสารของรถโดยสารสาธารณะแต่ละสายให้ละเอียดว่าแต่ละจุดที่รถโดยสารสาธารณะจะจอดนั้นคิดค่าโดยสารแต่ละจุดเท่าไร ซึ่งต้องมีการระบุอย่างชัดเจนและมีการให้รายละเอียดอย่างครบถ้วน เนื่องจากมีนโยบายการคิดราคาค่าโดยสารสำหรับผู้สูงอายุ และอีกประเด็นหนึ่งที่ผู้สูงอายุต้องการให้มีการคิดราคาค่าโดยสารของแต่ละสายให้มีระบบและมีมาตรฐานการคิดราคาค่าโดยสาร เพราะบางครั้งเมื่อผู้สูงอายุใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในแต่ละครั้งจะไปสถานที่หรือจุดจอดเดียวกันการคิดราคาค่าโดยสารไม่เท่ากัน

1.3) ตารางเวลาการออกเดินรถของรถโดยสารสาธารณะ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการระบุข้อมูลเกี่ยวกับเวลาการออกเดินรถที่แน่นอนและชัดเจน เนื่องจากในบางครั้งที่ผู้สูงอายุเดินทางมารอรถโดยสารสาธารณะสายที่ต้องการจะใช้บริการนั้นมีการมาไม่ตรงเวลา บางครั้งมีการมาจอดรับผู้โดยสารก่อนเวลา บางครั้งมาสายกว่าเวลาที่กำหนดไว้ ผู้สูงอายุให้ความเห็นว่าควรมีการจัดเป็นระบบเวลาการเดินรถว่ารถแต่ละสายจะออกเวลาไหนและแต่ละคันออกห่างกันเท่าไร เนื่องจากผู้สูงอายุบางคนก็พบกับปัญหาการที่รถโดยสารสาธารณะออกไม่ตรงเวลาหรือไม่วิ่งรถไปเลยก็มี

2. การบริการเกี่ยวกับสถานีหรือจุดจอดรถโดยสารสาธารณะ

2.1) ที่นั่งรอหรือที่นั่งพัก ผู้สูงอายุต้องการให้มีที่นั่งรอรถโดยสารในแต่ละสถานีหรือจุดจอดรถโดยสารให้มีการติดตั้งมากขึ้นกว่าปัจจุบันที่มีอยู่เพราะที่นั่งแต่ละสถานีหรือจุดจอดรถโดยสารมีที่นั่งน้อยเกินไปและไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร ซึ่งบางครั้งจุดจอดรถโดยสารมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ผู้สูงอายุบางท่านที่มาารถโดยสารก็ไม่สามารถนั่งรอได้ ดังนั้นผู้สูงอายุจึงเสนอว่าถ้าสถานีหรือจุดจอดรถใดที่มีจำนวนผู้โดยสารมากก็ให้มีการติดตั้งที่นั่งในเยอะมากพอต่อจำนวนผู้โดยสาร ณ จุดนั้นหรือมีการติดตั้งที่นั่งให้เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอกับสถานีหรือจุดจอดแต่ละที่ นอกจากนี้ผู้สูงอายุอาจจะได้ที่นั่งสำหรับคนชราโดยเฉพาะเหมือนกับที่นั่งในรถโดยสารสาธารณะ เนื่องจากผู้สูงอายุบางท่านมีปัญหาในเรื่องสุขภาพร่างกายที่ไม่สามารถยืนได้ในระยะเวลาที่นาน เช่น โรคกระดูก โรคไขข้อ

2.2) ทางเดินหรือบันได สถานีรถโดยสารในส่วนของทางเดินและบันไดผู้สูงอายุต้องการให้มีราวจับตลอดทั้ง 2 ข้างตามระยะทางและพื้นทางเดินควรเป็นพื้นที่ไม่ลื่น ส่วนทางเดินของจุดจอดรถตามป้ายรถโดยสารต่างๆ ต้องการให้มีการปรับปรุงทางเดินให้มีความราบเรียบเสมอกันของพื้นทางเดินและต้องการให้มีการสร้างราวจับตรงทางเดิน เนื่องจากผู้สูงอายุมีปัญหาในการเดินที่ดูไม่มีความมั่นคงในการเดินและที่สำคัญที่สุดคือผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดการวางท่อระบายน้ำตรงบริเวณทางเดินใหม่เพราะบางที่ท่อระบายน้ำเหล่านั้นมีการปิดฝาท่อไม่สนิท ฝาท่อมีการชำรุด และฝาท่อที่สูงกว่าระดับพื้นทางเดินปกติ และการที่ฝาท่อไม่อยู่ในระดับเดียวกับพื้นทางเดินของจุดจอดรถทำให้เกิดการท่วมขังของน้ำ ทำให้พื้นทางเดินของจุดจอดรถเดินได้ลำบากมากขึ้น

2.3) ห้องน้ำ ผู้สูงอายุบางส่วนก็ต้องการให้จัดสร้างห้องน้ำไว้ตรงจุดจอดรถโดยสารสาธารณะ โดยเฉพาะสถานที่จอดที่เป็นจุดจอดรถโดยสารที่ต้องรอรถโดยสารสาธารณะเป็นระยะเวลานานๆ และสถานที่ที่มีผู้คนเยอะๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ อีกทั้งผู้สูงอายุต้องการห้องน้ำที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่คำนึงถึงเรื่องสุขภาพร่างกาย เช่น มีราวจับภายในห้องน้ำ ลักษณะของชักโครกควรเป็นแบบนั่งไม่ใช่แบบที่ต้องนั่งยอง

2.4) สภาพแวดล้อม ผู้สูงอายุได้ให้ความคิดเห็นว่า สภาพแวดล้อมของจุดจอดรถโดยสารส่วนใหญ่ สภาพแวดล้อมมีความสกปรก ไม่ได้ทำความสะอาดและไม่มีความเรียบร้อยของบริเวณโดยรอบสถานีหรือจุดจอดรถ เช่น มีการทิ้งขยะของผู้โดยสารไว้ ณ จุดที่ผู้โดยสารคนนั้นนั่ง และการติดตั้งสายไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงที่ไม่มีการจัดการติดตั้งให้สูงจากพื้นมากนักหรือการติดตั้งที่มีระเบียบ ผู้สูงอายุจึงมีการแนะนำว่าควรมีการจัดตั้งถังขยะตามสถานีหรือจุดจอดรถโดยสารต่างๆ มีการดูแลรักษาความสะอาดของพื้นที่บริเวณรอบสถานีหรือจุดจอดรถ

3. การบริการเกี่ยวกับความปลอดภัย

3.1) ทางด้านสภาพรถโดยสารสาธารณะ ผู้สูงอายุกล่าวว่าสภาพของรถโดยสารสาธารณะที่ใช้วิ่งอยู่ทุกวันนี้เป็นรถที่มีสภาพเก่ามาก เนื่องจากไม่มีการปรับปรุงสภาพของรถทั้งภายในและภายนอกโดยเฉพาะอย่างยิ่งรถโดยสารสาธารณะที่ไม่ใช่รถปรับอากาศมีสภาพตัวรถที่เก่ามากและไม่มีการปรับปรุงหรือเปลี่ยน ซึ่งผู้สูงอายุต้องการให้มีการปรับปรุงสภาพตัวรถทั้งภายในและนอกให้ความพร้อมสำหรับการใช้งานและมีการรักษาซ่อมบำรุงตัวรถอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีอุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ภายในรถที่ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ปรับปรุงมีดังนี้

3.1.1) แก้อ้อ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการเปลี่ยนเบาะนั่งของรถโดยสารสาธารณะที่มีความนุ่มมากขึ้น เพื่อความสบายในการนั่งที่ปกติจะเป็นที่นั่งแบบพลาสติกแข็ง มีการดูแลรักษาและทำความสะอาดเป็นประจำ รถโดยสารบางคันโดยเฉพาะรถโดยสารสาธารณะแบบไม่ปรับอากาศหรือรถโดยสารปรับอากาศที่ทำความเย็นไม่มีความมั่นคงและโยกไปตามการเคลื่อนที่ของรถ จึงต้องการให้มีการซ่อมแซมและทำการยึดให้มีความมั่นคงมากขึ้น อีกทั้งแก้อ้อที่มีไว้เพื่อสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ผู้สูงอายุบางท่านได้กล่าวว่า บางทีที่ขึ้นไปบนรถโดยสารที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุมีจำนวนไม่เพียงพอ จึงต้องการให้มีติดตั้งเพิ่มมากขึ้น

3.1.2) รววจับของรถโดยสาร ทั้งรววจับทางขึ้นและรววจับภายในตัวรถ ควรจะมีการเปลี่ยนรววจับเหล่านั้นบ้าง เนื่องจากรววจับของรถโดยสารบางคันมีการเกิดสนิม ชำรุด และไม่มีแน่นอนทำให้อาจจะอันตราย และควรมีการดูแลรักษาให้มีความปลอดภัย อีกทั้งยังต้องสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี

3.1.3) ประตูรถโดยสารสาธารณะบางคันประตูเกิดการชำรุดและไม่สามารถปิดได้ส่วนมากจะเป็นรถโดยสารสาธารณะฟรีตลอดสาย ผู้สูงอายุต้องการให้มีการซ่อมแซมประตูที่ชำรุด เพราะบางทีที่มีผู้โดยสารขึ้นมาบนรถจำนวนมาก การที่ประตูปิดไม่ได้จะทำให้เกิดอันตรายต่อผู้โดยสารที่ยืนติดประตู นอกจากนี้แล้วผู้สูงอายุก็อาจจะให้มีมาตรการในการดูแลรักษาสภาพของรถโดยสารสาธารณะให้มีความเข้มงวดมากขึ้น

3.1.4) บันได รถโดยสารสาธารณะส่วนใหญ่บันไดทางขึ้น-ลง มีระดับความสูงจากพื้นถนนหรือพืดยานพาหนะมากพอสมควร ผู้สูงอายุต้องการให้มีการทำบันไดให้มีระดับหรือระยะที่มีความพอดีไม่สูงหรือต่ำจนเกินไป เนื่องจากผู้สูงอายุบางท่านมีปัญหาเรื่องสุขภาพร่างกาย ทำให้การก้าวขึ้นหรือลงจากบันไดรถโดยสารได้ไม่สะดวกนัก ทำให้อาจจะเกิดอันตรายจากการก้าวที่ผิดพลาด

3.2) ทางด้านอุปกรณ์นิรภัยภายในตัวรถ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้กล่าวว่ารถโดยสารสาธารณะบางคันก็ไม่มีอุปกรณ์นิรภัยที่ไว้ใช้ในยามเกิดอุบัติเหตุ เช่น ที่ทุบกระจก ถังดับเพลิงและประตูฉุกเฉิน ซึ่งอุปกรณ์นิรภัยเหล่านี้ก็เกิดการชำรุดไม่พร้อมที่จะใช้งานในยามเกิดอุบัติเหตุ และบางคันที่มีอุปกรณ์เหล่านี้ก็ไม่มีการตรวจสอบสภาพว่ายังใช้งานได้หรือไม่ อุปกรณ์เสื่อมสภาพหรือยัง ผู้สูงอายุเสนออีกว่าเบาะนั่งในรถโดยสารสาธารณะควรจะมีการติดตั้งเข็มขัดนิรภัย

4. การบริการของพนักงาน

4.1) พนักงานขับรถ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่กล่าวว่าพนักงานขับรถไม่มีวินัยในการขับรถ เนื่องจากเวลาที่ขับรถพนักงานขับรถด้วยความเร็วสูงไม่นึกถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร ขับรถด้วยอารมณ์เมื่อมีรถขับไม่ถูกใจก็มีการบีบแตรใส่และมีการตะโกนด่า ไม่รักษากฎจราจร บางครั้งพนักงานขับรถก็ขับในสภาพที่ไม่พร้อมที่จะทำงาน อีกทั้งการจอดรถในแต่ละครั้งเมื่อมีผู้โดยสารขึ้นหรือลงพนักงานขับรถไม่รอให้ผู้โดยสารขึ้นหรือลงให้เรียบร้อยก่อนเห็นว่ามีคนขึ้นแล้วออกรถไปเลย การขับรถมาจอดเทียบตามจุดจอดรถก็จะวิ่งเข้ามาจอดด้วยความเร็วและมีการเบรกกะทันหัน ซึ่งผู้สูงอายุได้มีการเสนอและต้องการให้มีการตั้งมาตรฐานหรือเกณฑ์ในการรับพนักงานขับรถให้มีความรัดกุมมากขึ้น มีการจัดฝึกอบรมการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทางด้านการขับรถโดยสารสาธารณะ และพนักงานขับรถควรจะพูดจากับผู้โดยสารด้วยคำพูดที่สุภาพ ควรคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้สูงอายุ และที่สำคัญต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด

4.2) พนักงานเก็บเงิน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่กล่าวว่าประสบปัญหาเกี่ยวกับพนักงานเก็บเงินพูดจาไม่สุภาพ มีกริยามารยาทที่ไม่ดี ไม่มีการให้ความช่วยเหลือ เมื่อผู้สูงอายุกลับมาจากการซื้อของที่ตลาดแล้วถือของมาเยอะแยะแล้วไปขึ้นรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งการที่ถือมาเยอะนั้นทำให้การขึ้นรถเกิดความช้า เมื่อพนักงานเห็นเช่นนั้นก็เข้ามาต่อว่าทำไมชักช้า ให้รีบๆ ขึ้นมา และก็ไม่มีการช่วยเหลือของผู้สูงอายุถือของมามากเมื่อผู้สูงอายุจะไปสถานที่หนึ่งแต่ไม่รู้ว่าจะไปอย่างไร แต่ก็ตัดสินใจขึ้นมานบนรถคันหนึ่งที่คิดว่าจะไปสถานที่นั้นได้ ก็เลยถามกับพนักงานเก็บเงินว่าสามารถไปสถานที่นั้นได้ไหม พนักงานก็บอกว่าไปได้แค่ครึ่งทางและปล่อยให้ผู้สูงอายุอยู่ตรงครึ่งทางนั้น บางครั้งการเก็บค่าโดยสารของพนักงานเก็บเงินก็คิดค่าโดยสารเต็มจำนวนเมื่อผู้สูงอายุมาใช้บริการ ดังนั้นผู้สูงอายุต้องการให้พนักงานเก็บเงินมีการดูแลเอาใจใส่ด้วยการถามไถ่ผู้สูงอายุอยู่เสมอ ให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่มีผู้สูงอายุขึ้นมานบนรถ และกริยามารยาท การพูดจาควรมีความสุภาพเรียบร้อย

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์อ้างอิงจากทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

1. การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของรถโดยสารสาธารณะ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะ จากผลสรุปการศึกษาจะเห็นได้ว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้การให้บริการข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะ เช่น ตารางเวลาการออกเดินรถของรถโดยสารสาธารณะ ค่าโดยสาร เส้นทางเดินรถ ให้มีการระบุเนื้อหาที่มีความละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่ใหญ่พอสำหรับผู้สูงอายุ มีมาตรฐานในการให้ข้อมูลที่ตรงกัน และควรจะมีการติดข้อมูลดังกล่าวไว้ภายในตัวรถ ข้างตัวรถ ข้างหน้าตัวรถและตามสถานีหรือจุดจอดรถเพื่อที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย หรือการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการข้อมูลต่างๆเหล่านี้ ผ่านทางแอปพลิเคชันในระบบของสมาร์ทโฟนต่างๆ เพื่อให้สะดวกต่อการรับทราบข้อมูลเพราะผู้สูงอายุ โดยจะต้องมีการสร้างแอปพลิเคชันที่มีรูปแบบที่ไม่มีความซับซ้อน มีเมนูหลักๆที่ผู้สูงอายุควรจะต้องรู้ เช่นสิทธิพิเศษ เส้นทาง เนื่องจากรถโดยสารสาธารณะที่ใช้ในทุกวันนี้ยังไม่มีการจัดการเรื่องของการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งส่วนใหญ่มีการละเลยในส่วนนี้เพราะเห็นว่าไม่มีความสำคัญและไม่ใส่ใจ คิดว่าคงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องรู้กันอยู่แล้ว ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะ 10 ประการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร(Communication) การเข้าใจ (Understanding) (คำนาย อภิปรัชญาสกุล:2557) ที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน รายละเอียด และใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสาร อีกทั้งต้องมีการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการว่าอยากจะได้การบริการแบบไหน เพื่อการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

2. การให้บริการเกี่ยวกับสถานีหรือจุดจอดรถโดยสารสาธารณะ

2.1) ที่นั่งรถหรือที่นั่งพัก ผู้สูงอายุต้องการที่นั่งรถโดยสารสาธารณะที่มีจำนวนที่มากพอและเหมาะสมสำหรับผู้โดยสาร อีกทั้งต้องการที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เนื่องจากสถานีหรือจุดจอดรถภายในกรุงเทพมหานครแต่ละที่จำนวนที่นั่งรถโดยสารไม่เพียงพอ ไม่มีการได้รับการปรับปรุงสภาพของที่นั่ง บางที่มีการชำรุด หรือไม่มีที่นั่งสำหรับผู้โดยสารทำให้การรอรถโดยสารสาธารณะไม่มีความสะดวกในเรื่องนี้ อีกทั้งยังไม่มี

การจัดจำนวนที่นั่งให้เหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสารในแต่ละสถานีหรือจุดจอดรถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการความปลอดภัยและการเข้าถึงของรถโดยสารสาธารณะ(ณัชชา โอเจริญ:2559) ที่กล่าวว่า สถานีหรือจุดจอดรถโดยสาร มีที่นั่งสำหรับผู้โดยสารไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่มาใช้รถโดยสารสาธารณะ

2.2) ทางเดินหรือบันได สถานีรถโดยสาร ผู้สูงอายุต้องการให้ทางเดินหรือบันไดมีการสร้างราวจับตลอดทั้ง 2 ข้างและไม่ควรเป็นพื้นกระเบื้องที่ลื่น เพื่อที่เวลาผู้สูงอายุเดินจะได้จับราวเกาะและไม่ลื่นล้มเวลาเดินไปบนพื้น ส่วนจุดจอดรถโดยสาร ผู้สูงอายุต้องการให้พื้นทางเดินมีความราบเรียบ ไม่ใช้กระเบื้องในการปูพื้นทางเดิน และไม่การวางท่อระบายน้ำที่ไม่เสมอกับพื้นทางเดิน เพราะโดยส่วนมาก ณ จุดจอดรถโดยสารต่างๆทั่วทั้งกรุงเทพมหานคร จะมีการวางท่อระบายน้ำที่ไม่มีการวางเสมอพื้นทางเดิน นั้นอาจทำให้เกิดอันตรายกับผู้สูงอายุหรือผู้โดยสารทั่วไปได้ง่าย ซึ่งขัดแย้งกับทฤษฎีมิติคุณภาพ (กษมาศ ไชยขาว) ที่ว่าด้วยเรื่องการจับต้องได้ (Tangibles) ที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมและความสะดวกในการใช้งาน และขัดแย้งกับคุณลักษณะ 10 ประการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล:2557) ในเรื่องความเข้าใจ (Understanding) คือ ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและความสนใจที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ที่จะต้องรู้ว่าผู้รับบริการต้องการอะไร

2.3) ห้องน้ำ ผู้สูงอายุจะให้มีห้องน้ำอยู่ตามสถานีหรือจุดจอดรถที่มีระยะเวลาในการรอรถโดยสารแต่ละรอบนานๆและมีผู้โดยสารเยอะ เพราะบางที่ผู้สูงอายุก็เกิดอาการปวดปัสสาวะขึ้นมากะทันหัน ทำให้เกิดความลำบากในการเข้าห้องน้ำขัดแย้งกับคุณลักษณะ 10 ประการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล:2557) ในเรื่องความเข้าใจ (Understanding) คือ ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและความสนใจที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ที่จะต้องรู้ว่าผู้รับบริการต้องการอะไร แต่การจัดตั้งห้องน้ำตามจุดจอดรถโดยสารก็ยังทำได้ลำบาก เนื่องจากอาจจะเกิดความยุ่งยากในเรื่องของการดูแลรักษาในแต่ละสถานีที่เพราะจุดจอดรถมีจำนวนมาเกินไป สถานีที่ไม่มีความเหมาะสมในหารจัดตั้ง

2.4) สภาพแวดล้อม ซึ่งสภาพแวดล้อมของสถานีหรือจุดจอดรถโดยสารสาธารณะ ไม่มีความสะอาด เนื่องจากการทิ้งขยะของผู้โดยสารที่มารอรถโดยสารและไม่มีถังขยะมารองรับขยะเหล่านั้น ทำให้มีสิ่งสกปรกและเศษของต่างๆขวางทางเดิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการความปลอดภัยและการเข้าถึงของรถโดยสารสาธารณะ (ณัชชา โอเจริญ:2559) ที่กล่าวว่า สถานีหรือจุดจอดรถโดยสาร ไม่สะดวกสบายมีสิ่งกีดขวางทางเดิน ขนาดของสถานีหรือจุดจอดรถไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร เช่น ข้อมูลที่จำเป็นในการเดินทาง ถึงขยะ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น อังกฤษ อเมริกา ที่มีควรรู้ใส่ใจในเรื่องของสภาพแวดล้อมบริเวณจุดจอดรถ ที่มีการคำนึงถึงความสะดวกโดยมีการจัดตั้งถังขยะที่มีการใส่ความคิดสร้างสรรค์ในเรื่องการเชิญชวนให้ผู้โดยสารทิ้งขยะในที่ที่จัดไว้ให้

3. การให้บริการทางด้านความปลอดภัย

3.1) ทางด้านสภาพรถโดยสารสาธารณะ จะเห็นได้ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความเห็นไปในทางเดียวกันว่า สภาพของรถโดยสารสาธารณะทั้งภายนอกและภายในมีสภาพเสื่อมโทรม ไม่มีการบำรุงหรือซ่อมแซมเลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งรถโดยสารสาธารณะที่ไม่ใช้รถปรับอากาศ ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการความปลอดภัยและการเข้าถึงของรถโดยสารสาธารณะ(ณัชชา โอเจริญ, 2559) ที่กล่าวว่า

สภาพของรถโดยสารสาธารณะมีสภาพที่แย่ที่สุดเมื่อเทียบกับรถประเภทอื่น ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องการให้มีการปรับปรุงและซ่อมแซม อุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์ และภายนอกตัว โดยให้มีการบำรุงรักษา พวกเก้าอี้ คืออยากให้มีการปรับเปลี่ยนตัวเบาะนั่งให้มีความนุ่มขึ้น ดูแลเรื่องสภาพการใช้งานของเก้าอี้ว่ายังสามารถยึดติดกับพื้นรถได้อยู่ รวบรวมภายในตัวรถและทางขึ้น อยากให้มีการดูแลรักษาและเปลี่ยนเมื่อใช้การไม่ได้แล้วเพราะบางคันมีการเกิดสนิม อาจจะทำให้เกิดอันตรายจากการหักของมันได้ อีกทั้งยังรวมถึงประตูรถโดยสารสาธารณะที่เกิดการชำรุด เมื่อมีการเปรียบเทียบกับสภาพรถของประเทศญี่ปุ่นที่ในเรื่องของอุปกรณ์ต่างภายในรถและสภาพภายนอกที่มีการปรับปรุง ซ่อมแซม หรือลดคันไหนดสภาพไม่เหมาะสำหรับการให้บริการแล้วก็จะไม่นำมาใช้ ดังนั้นผู้สูงอายุจึงอยากมีการตรวจดูเรื่องการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (กิตติพงศ์ และ อุบลวรรณ, 2557) กล่าวถึงการให้บริการรถโดยสารประจำทางควรปรับปรุงในเรื่องสภาพรถโดยสารที่มีสภาพที่เก่าจนเกินไปและที่สำคัญเรื่องบันไดในการขึ้น-ลงของรถโดยสารสาธารณะอาจจะมีการติดตั้งทางลาดให้กับผู้สูงอายุเพื่อความสะดวกในการขึ้น-ลงรถโดยสาร

3.2) ทางด้านอุปกรณ์นิรภัยภายในตัวรถ ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุบอกว่า อุปกรณ์นิรภัยภายในรถโดยสารสาธารณะส่วนมากไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์เหล่านี้ ซึ่งนั่นแสดงให้เห็นถึงความไม่ใส่ใจในเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสาร และไม่คำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นอันดับแรก นั้นขัดแย้งกับทฤษฎีมิติคุณภาพ (กษามาต ไชยขาว) ในเรื่องความเอาใจใส่ (Empathy) คือการดูแลและการตั้งอกตั้งใจบริการลูกค้า การหลีกเลี่ยงอคติและพยายามเข้าใจผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องการให้มีการติดตั้งอุปกรณ์นิรภัย ตรวจสอบสภาพการใช้งาน และบำรุงรักษาเป็นระยะๆ ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะ 10 ประการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557) ในด้านความปลอดภัย (Security) คือ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการในด้านการกายภาพและสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆได้

4. การให้บริการของพนักงาน

4.1) พนักงานขับรถ ผู้สูงอายุอยากให้มีการให้พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะมีความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกในการขับรถ เคารพกฎหมายจราจร มีการจัดการอบรมวินัยในการขับรถโดยสาร เนื่องจากผู้ขับรถโดยสารไม่ว่าจะเป็นรถโดยสารสาธารณะ รถประทาง และรถตู้ ส่วนมากไม่มีวินัยในการขับรถ ขับรถโดยใช้อารมณ์เป็นส่วนใหญ่ ไม่มีการเห็นใจผู้โดยสาร ทำตามในตนเองไม่เคารพกฎหมาย นั้นทำให้เกิดอุบัติเหตุอยู่หลายครั้งคราและเป็นอันตรายกับผู้โดยสารภายในรถ ซึ่งก็สอดคล้องกับการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (กิตติพงศ์ และ อุบลวรรณ, 2557) ควรมีการพัฒนาโครงการอบรมพัฒนาคุณภาพบริการ หลักสูตรการขับที่ปลอดภัย ให้มีคุณภาพกว่านี้ แต่พฤติกรรมของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะกับขัดแย้งกับทฤษฎีมิติคุณภาพ (กษามาต ไชยขาว, 2560) ในด้านความเชื่อมั่น (Reliability) คือความสามารถในการปฏิบัติตามที่ได้ตามที่ได้รับปากไว้ ความคงเส้นคงวาและไวใจได้ในการดำเนินงาน เช่น การให้คำตอบที่ถูกต้องต่อผู้ใช้บริการ ความเชื่อถือได้ (Assurance) คือ ความรู้ ความสามารถ และความสุภาพของผู้ให้บริการที่จะสื่อสารให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ (Empathy) คือการดูแลและการตั้งอกตั้งใจบริการลูกค้า การหลีกเลี่ยงอคติและพยายามเข้าใจผู้ใช้บริการ แต่พนักงานบางส่วนก็มีการปฏิบัติตามกฎ รักษาระเบียบวินัยและใส่ใจในผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมและเหมาะสมกับผู้โดยสารนั้น เช่น

การจอดให้ผู้โดยสารขึ้น-ลงรถ เมื่อผู้โดยสารเป็นผู้สูงอายุก็จะรอให้ผู้สูงอายุขึ้นไปนั่งที่ก่อนหรือรอให้ลงจากรถไปยืนอยู่ที่จุดจอดก่อนถึงจะใช้ระยะเวลาในการรอ

4.2) พนักงานเก็บเงิน ผู้มีส่วนใหญ่บอกว่าพนักงานเก็บเงิน พุดจาไม่สุภาพ ไม่มีมารยาท ยังไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา และในบางครั้งก็มีการคิดค่าโดยสารเกินไปจากที่กำหนด และโดยส่วนใหญ่จากที่พบเห็นเมื่อใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จะเห็นว่าพนักงานเก็บเงินส่วนมากไม่มีความใส่ใจผู้โดยสารเลย ไม่ได้เฉพาะแต่ผู้สูงอายุเพียงอย่างเดียว เช่นเมื่อผู้สูงอายุขึ้นมานบนรถก็ไม่มีการไปบอกผู้โดยสารที่นั่งตรงที่สำหรับผู้สูงอายุลุกออกเพื่อให้ผู้สูงอายุได้นั่ง หรือบางครั้งก็ทำงานตามอารมณ์ของตัวเองว่าต้องการจะทำอะไรก็ทำไม่คำนึงถึงคนอื่น ทำงานเหมือนไม่มีความสามารถในการทำงานบริการ ซึ่งนั่นแสดงให้เห็นว่าขัดแย้งกับคุณลักษณะ 10 ประการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2557) ในหลายเรื่องได้แก่ลักษณะการให้บริการ (Appearance) น่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) (Competence) ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) และความซื่อสัตย์ (Creditability) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่ทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการ แต่พนักงานเก็บเงินประจำรถโดยสารสาธารณะบางสายก็มีการเอาใจใส่ผู้สูงอายุในทุกๆ เรื่องตั้งแต่การขึ้นรถโดยการช่วยพยุงผู้สูงอายุขึ้นรถแล้วพอนั่งที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ มีการช่วยถือของขึ้นไปบนรถให้ มีการพูดคุยกับผู้สูงอายุด้วยถ้อยคำที่สุภาพ แต่นั่นก็แสดงให้เห็นว่าการทำงานของพนักงานเก็บเงินยังไม่มีมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้โดยสาร

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงนโยบาย

- 1.1. ผู้ให้บริการควรนำข้อมูลที่ได้ไปใช้รวมกับการวางแผนการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 1.2. ผู้ให้บริการและภาครัฐควรนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 1.3. ภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบายในเรื่องการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะที่ระบุกฎระเบียบที่ชัดเจน
- 1.4. ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดตั้งนโยบายเกี่ยวกับการเปิดให้บริการรถโดยสารสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

2. ประโยชน์เชิงการจัดการ

- 2.1. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพและบริษัท ขนส่ง จำกัด ควรจะมีการปรับปรุงพัฒนามาตรการต่างๆในเรื่องการปฏิบัติตนของพนักงานให้มีความเข้มงวดและมาตรฐานมากขึ้น ซึ่งจะต้องเน้นในเรื่องวินัยและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถกับพนักงานเก็บเงิน รวมทั้งต้องมีการฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- 2.2. กระทรวงคมนาคม องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพและบริษัท ขนส่ง จำกัด ควรมีการจัดการระบบการดำเนินงานให้มีระบบและแบบแผนมากขึ้น และในการดำเนินงานแต่ละครั้งจะต้องเน้นเรื่องระยะเวลาให้เหมาะสม เพื่อการทำงานที่มีความรวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.3. ผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุงมาตรฐานหรือตารางในการตรวจดูแลสภาพรถให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการใช้งานแต่ละครั้ง หรือมีการจัดเตรียมรถโดยสารสาธารณะออกเป็น 2 เขตในแต่ละเส้นทาง โดยจะแบ่งช่วงระยะเวลาในการเดินทางของแต่ละเขต เพื่อที่จะสามารถซ่อมบำรุงและดูแลสภาพของรถได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังเป็นการไม่ใช้รถโดยสารเกินสมรรถภาพ

3. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่สามารถนำมาใช้ในการประยุกต์ในการศึกษาและอธิบายคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ ดังนี้ 1) ทฤษฎีมิติคุณภาพการให้บริการ 2) คุณลักษณะ 10 ประการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการบริการในด้านต่างๆ ตั้งแต่ การบริการเรื่องข้อมูล สถานที่จอดรถ ความปลอดภัย จนถึงพนักงานผู้ให้บริการ จะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพื่อการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะมีคุณภาพการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่เหมาะสมที่สุดในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการศึกษาปรากฏการณ์โดยการเก็บข้อมูลที่ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครที่ใช้รถประจำทางเป็นประจำ หากมีการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่ไปด้วยจะทำให้ทราบข้อมูลที่หลากหลายและรวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะภายในกรุงเทพมหานคร

2. การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มของผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ภายในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ควรมีการศึกษาผู้ใช้บริการในพื้นที่อื่นหรือพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบถึงความต้องการและปัญหาต่างๆของผู้ใช้บริการที่พบเมื่อใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้นมาเปรียบเทียบและปรับปรุงการดำเนินงานต่างๆให้มีประสิทธิภาพ

3. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะรถโดยสารสาธารณะภายในกรุงเทพมหานคร ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของยานพาหนะอื่นๆ เช่น รถไฟฟ้า รถไฟฟ้าใต้ดิน รถตุ๊กๆ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งบุคคลทั่วไปและผู้สูงอายุที่ใช้รถสาธารณะเหล่านี้ว่าควรจะมีการปรับปรุง พัฒนา หรือเพิ่มเติมสิ่งใดให้ตอบสนองต่อความต้องการ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ เพราะความกรุณาของผู้สูงอายุทั้ง 10 ท่าน ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าแก่คณะผู้ทำวิจัยในการสัมภาษณ์จนได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณมาไว้ ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กษามาศ ไชยขาว.คุณภาพการบริการ.เข้าถึงเมื่อ 29 เมษายน 2560. เข้าถึงได้

<http://iamkacha.weebly.com/quality.html>

กิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์และอุบลวรรณ ภวกันันท์.การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางของขนส่ง

มวลชนกรุงเทพ(ขสมก.).เข้าถึงเมื่อ 25 เมษายน 2560. เข้าถึงได้ <http://www.kmutt.ac.th>.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์.(2557).แนวโน้มโลก 2050 ตอนที่ 3 : สังคมโลก...สังคมผู้สูงอายุ.เข้าถึงเมื่อ

15 มีนาคม 2560.เข้าถึงได้ <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/611956>.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล.(2557).การบริการลูกค้า (Customer service).พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ.โพกัสมีเดีย แอนด์พับลิช.ซิง

ชัชวาล อรรถศุภทัต.(2554).ความหมายของคุณภาพการให้บริการ.เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2560.เข้าถึงได้

<http://www.tpa.or.th>

ณัชชา โอเจริญ.(2559).คุณภาพการให้บริการความปลอดภัยและการเข้าถึงของรถโดยสารสาธารณะ.

เข้าถึงเมื่อ 29 เมษายน 2560.เข้าถึงได้ <http://tdri.or.th>.

บรรลุ ศิริพาณิชย์และคณะ.(2553).รายงานประจำปี สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2553.เข้าถึงเมื่อ 23

เมษายน 2560.เข้าถึงได้<http://www.thaitgri.org>

ราชน นาสมพงษ์.(2555).การบริการที่ดี.เข้าถึงเมื่อ 27 เมษายน 2560.เข้าถึงได้<https://www.gotoknow.org/>

ไวยจน์ กุลาชัย.(2558).ระบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ...นโยบายที่ถูกเมิน?.เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน

2560.เข้าถึงได้ <http://journal.oas.psu.ac.th>.

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.การบริการ.เข้าถึงเมื่อ 23 เมษายน 2560.เข้าถึงได้

<http://www.bmta.co.th/?q=th/services>