

บทที่ 1

บทนำ



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากภาวะการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศที่รุดหน้าไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง ก่อให้เกิดผลในการพัฒนาประเทศ พร้อม ๆ กับการเกิดปัญหาที่ซับซ้อนควบคู่กันไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ปัญหาหนึ่งที่ประเทศกำลังพัฒนาเช่นประเทศไทยประสบอยู่ คือ อัตราการเพิ่มขึ้นของประชาชนในชนบทเข้าสู่เมืองหลวง และสาเหตุที่ประชาชนเหล่านี้เข้ามาเนื่องจาก¹

1. ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ ทั้งในด้านทางการแพทย์และสาธารณสุข
2. สภาพภูมิประเทศ ที่ประชาชนเหล่านี้มีภูมิฐานะอาจแร้นแค้น การทำมาหากิน ผิดเคืองหรือทำไม่ได้ผล
3. แรงจูงใจ จากการบอกเล่า หรือความสำเร็จของผู้อื่น ทำให้เกิดความกระตือรือร้นจะไปบ้าง
4. ความกดดันทางจิตใจ เช่น การนับถือศาสนา อิทธิพลของผู้มีอำนาจการกดขี่ข่มเหง เป็นต้น

และนอกจากนี้ ยังมีอัตราการว่างงาน มีแหล่งธุรกิจมากมายที่สามารถจะก่อให้เกิดโอกาสในการประกอบอาชีพ และเมื่อประชาชนจำนวนมากจากชนบทเข้าสู่เมืองหลวง ปัญหาของสิ่งแวดล้อม และปัญหาสังคมย่อมจะเพิ่มทวีสูงขึ้นไปตามจำนวนประชากร เกิดแหล่งชุมชนอพยพที่

¹สุพิตรา สุภาพ "ปัญหาสังคม" อังงิน ศรราวดี พิมพ์ "การจรรยาบรรณในนคร"
เรื่องปัญหาประชากรเพิ่มขึ้น หน้า 4 - 5.

ไม่เหมาะสมอีกทั้งการบริการต่าง ๆ ของรัฐมีไม่เพียงพอ และไม่ทันกับอัตราการเข้าเมืองของประชาชน เกิดปัญหาที่อยู่อาศัย ปัญหาการคมนาคม ปัญหาการขนส่งติดขัด และปัญหามลภาวะ เป็นต้น²

จากสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ ได้เกิดขึ้นในประเทศไทยเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากรายงานทางสถิติของกรุงเทพมหานคร³ พบว่า ในปี พ.ศ. 2495 กรุงเทพมหานครมีพลเมืองเพียง 2 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2515 เพิ่มขึ้นเป็น 4.1 ล้านคน คาดว่าจะเพิ่มเป็น 8 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2533 และอัตราการเพิ่มของประชากรในกรุงเทพมหานครมีประมาณปีละ 200,000 คน ซึ่งหากไม่ได้รับการควบคุมจะทำให้มีประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัญหาที่ตามมาคือ ทำอย่างไรจึงจะจัดหาที่อยู่อาศัยและบริการสาธารณูปโภคให้เพียงพอเพียงพอและที่สำคัญคือ ทำอย่างไรจึงจะเกิดปัญหาการคมนาคม ปัญหาการขนส่ง ซึ่งได้แก่ ปัญหาการจราจรติดขัด ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทางหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้องได้พยายามเร่งแก้ไขปัญหานี้แล้ว แต่ก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จ

การขนส่งเป็นสาธารณูปโภคอย่างหนึ่ง ซึ่งมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าอุตสาหกรรมหรือกิจการประเภทอื่น ๆ นอกจากนี้ การขนส่งยังช่วยให้มนุษย์สามารถติดต่อไปมาหาสู่สะดวกรวดเร็วขึ้น กิจการการขนส่งนี้เป็นบริการที่จำเป็นแก่ผู้บริโภค เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิต เช่น การเดินทางประจำทางสาธารณะ จะหยุดบริการไม่ได้ ถ้าหากขาดไปผู้ใช้บริการจะเดือดร้อน และเกิดปัญหาต่อเนื่องเป็น

²ประภัสสร พุฒิบูนวัฒน์ "การศึกษาสหสัมพันธ์ระหว่างสภาพภาพของประชาชนกับการให้และการบริการรถยนต์โดยสารปรับอากาศ" วิทยานิพนธ์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2521 หน้า 2.

³รายงานคณะผู้เชี่ยวชาญเยอรมัน, "การเลือกประเภทรถสำหรับระบบการขนส่งมวลชนในกรุงเทพฯ" เอกสารทางราชการ สำนักงานวางแผนการจราจร กระทรวงมหาดไทย.

ลูกโซ่มากมาย⁴ ระยะทางจากที่เดินทางไปถึงจุดหมายปลายทางไม่กิโลเมตรก็ตาม ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียงซึ่งใช้บริการรถประจำทางขององค์การขนส่งมวลชน (ขสมก.) ย่อมได้รับผลจากปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรงอีกทั้งยังต้องพยายามต่อสู้ดิ้นรนในการประกอบอาชีพเพื่อชีวิต ต่อสู้กับปัญหาการทำงานและภาวะสิ่งแวดล้อมเป็นพิษต่าง ๆ เช่น อากาศเป็นพิษ, น้ำเสีย หรือบางปีต้องประสบกับปัญหาน้ำท่วมฉับพลันเป็นเดือน เป็นต้น

จากผลการสำรวจข้อมูลสภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2530 พบว่ามีพลเมืองในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง (นครปฐม, นนทบุรี, ปทุมธานี, อุทัยธานี, สมุทรปราการและสมุทรสาคร) เข้ามาประกอบกิจการต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร ระหว่างช่วงเวลาของการทำงานสูงถึง 8.2 ล้านคน คือ มีผู้ใช้รถประจำทางของ ขสมก. สูงถึง 65.2% ต่อวันคิดเป็นอัตราประชากร 5,330,000 คนต่อวัน

ภาวะดังกล่าวก่อให้เกิดประชาชนจำนวนมากตามตัวเลขข้างต้น เกิดความตึงเครียดติดตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งเจ้าหน้าที่ขับรถประจำทางและเจ้าหน้าที่เดินตัวรถประจำทาง จะมีความวิตกกังวลเมื่อประสบกับปัญหาการจราจรคับคั่ง ผู้โดยสารที่ยืนเบียดเสียดอัดแน่นอยู่ในรถประจำทางที่แน่น อาจมีการกระทบกระทั่งได้ด้วยวาจาและร่างกาย นอกจากนี้ เสียงดังจากท่อไอเสียของรถจักรยานยนต์และรถยนต์สามารถทำลายประสาทของผู้ได้ยินให้เกิดความเครียด คร่ำครึ ว่ากันว่าทางจิตใจด้วย⁵ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีอัตราการเพิ่มขึ้นทางโรคจิตในอัตราที่สูง เพราะภาวะความกดดันที่เกิดขึ้น จนไม่สามารถพัฒนาและยอมรับสิ่งกดดันให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตในแบบฉบับของคนในเมืองได้

ทางองค์การขนส่งมวลชน (ขสมก.) จึงได้พยายามดำเนินการเพื่อช่วยลดภาวะความตึงเครียดในขณะที่ประชาชนใช้บริการโดยสามารถลดภาวะความเครียดที่ต้องยืนค้ำอยู่บนรถประจำทางเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ได้จัดทำโครงการติดตั้งวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของ

⁴ ประภัสสร พุฒิบรณวัฒน์, เรื่องเดียวกัน หน้า 3.

⁵ ศราวุฒิ พันศขาว, เรื่องเดียวกัน หน้า 25.

ขสมก. ร่วมกับภาคเอกชน (บริษัท System Network จำกัด) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ⁶

1. เพื่อสร้างความบันเทิงให้แก่ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางในขณะเดินทาง ผู้โดยสารสามารถฟังเพลง, สารบันเทิง, ปรัชญา ข้อคิดต่าง ๆ เพื่อเป็นกำลังใจ และกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น ในการดำเนินชีวิตที่ถูกต้องและมั่นคงเป็นบริการเพิ่มเติม โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม

2. เพื่อเป็นศูนย์รวมข่าวและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง อันได้แก่ นนทบุรี, ปทุมธานี, สมุทรปราการ, สมุทรสาคร, อยุธยา และนครปฐม โดยวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. จะทำการเสนอข่าวทั้งในและนอกประเทศ รวมทั้งข่าวสารสาธารณประโยชน์เพื่อสังคม

การให้บริการดังกล่าวได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นจำนวนมาก โดยจะเห็นได้จากการติดต่อสื่อสารกลับไปยังผู้จัดรายการต่าง ๆ ทางสถานีวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. และการติดต่อกลับไปยังองค์การขนส่งมวลชน (ขสมก.) ทั้งโดยทางจดหมายและทางโทรศัพท์ เป็นต้น⁷

การให้บริการดังกล่าวนี้ เป็นความพยายามของ ขสมก. ที่จะให้ผู้ใช้บริการได้รับการผ่อนคลายอารมณ์จากสิ่งแวดล้อมที่กดดันต่าง ๆ ในขณะขึ้นรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. เป็นความคิดที่จะเสนอทางออกด้านจิตใจให้กับผู้ใช้บริการ จึงถือได้ว่า ขสมก. เองได้ตระหนักถึงปัญหาความเครียดของผู้ใช้บริการทั่วไปได้ แต่ปัญหาหนึ่งที่น่าสนใจในด้านของผู้รับฟังวิทยุบน

⁶ เอกสารการจัดตั้งโครงการดำเนินการวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชน (ขสมก.) บริษัท System Network จำกัด พ.ศ. 2530.

⁷ การสัมภาษณ์ หัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2532 เวลา 15.00 - 16.00 น.

การสัมภาษณ์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท System Network จำกัด เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2532 เวลา 14.30 - 17.00 น.

รถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. นั้น มีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการดังกล่าว ความคาดหวังของการบริการและความพึงพอใจของบุคคลแต่ละคน ย่อมมีระดับความแตกต่างที่ไม่เท่ากัน อีกทั้งผู้รับฟังข่าวสาร, ซึ่งได้รับฟังวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ประกอบด้วยกลุ่มอายุ, อาชีพ และสถานภาพทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน จึงเป็นที่น่าสนใจต่อการศึกษา

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารกลุ่มคนทำงานที่ใช้บริการรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารกลุ่มคนทำงานที่ใช้บริการรถประจำทางทั่วไป ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

สมมติฐาน

1. มีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็นของผู้โดยสารในกลุ่มคนทำงานเมื่อจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา
2. มีความแตกต่างกันในเรื่องความคาดหวังของผู้โดยสารในกลุ่มคนทำงานเมื่อจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา
3. มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารในกลุ่มคนทำงานเมื่อจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาและวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ (ขสมก.) ที่ติดตั้งเครื่องรับสัญญาณคลื่นพิเศษ FM. SCA. เท่านั้น
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการรถประจำทางทั่วไป ไปทำงานเป็นประจำในขณะที่กำลังดำเนินการวิจัย

ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มคนทำงาน ซึ่งใช้บริการรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ เท่านั้น ไม่ได้ศึกษาประชากรทั้งหมดที่ใช้บริการรถประจำทางอื่น ๆ จึงไม่สามารถนำไปสรุปผลของประชากรทั้งหมดได้

นิยามศัพท์

การขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคลจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง
 รถประจำทาง หมายถึง รถโดยสารสาธารณะที่มีและไม่มีเครื่องปรับอากาศของ
 องค์การขนส่งมวลชน, องค์การขนส่งมวลชนร่วมบริการ เช่น รถเมล์เล็ก (mini-bus) เป็นต้น
 ขสมก. หมายถึง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เป็นองค์การของรัฐที่ให้
 บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตจังหวัดใกล้เคียง

รถประจำทางทั่วไป หมายถึง รถโดยสารสาธารณะขององค์การขนส่งมวลชนที่ไม่มี
 เครื่องปรับอากาศ เป็นรถสีขาว มีแถบเป็นสีน้ำเงิน - ฟ้า เท่านั้น ไม่รวมถึงรถประจำทางของ
 ขสมก. ที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศซึ่งเป็นรถสีครีม - แดง

ผู้โดยสาร หมายถึง เฉพาะกลุ่มคนทำงานและเป็นบุคคลที่มีอาชีพและมีรายได้ จากการ
 ประกอบอาชีพการทำงานทุกอาชีพ เช่น อาชีพรับราชการ, รัฐวิสาหกิจ, อาชีพรับจ้าง (ผู้ใช้

แรงงาน) รวมทั้งเจ้าหน้าที่บรรณาธิการประจำทาง และเจ้าพนักงานเก็บค่าโดยสารรถประจำทางดังกล่าว และอาชีพรับจ้าง (ทำงานในบริษัท)

วิทยุบรรณาธิการประจำทางคลื่น SCA หมายถึง วิทยุที่ติดตั้งบนรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ซึ่งทำการส่งกระจายเสียงจากสถานีวิทยุ ขสมก. ในระบบคลื่นพ่วงพิเศษ ซึ่งคลื่นวิทยุของ ขสมก. จะไม่รบกวนคลื่นวิทยุคลื่นพิเศษ SCA. (Subsidiary Communications Authorization) และคลื่นพิเศษ SCA จะไม่รบกวนคลื่นวิทยุของ ขสมก.

ช่วงเวลาการรับฟัง หมายถึง ช่วงเวลาเฉพาะที่ผู้ใช้บริการใช้บริการรถโดยสาร ประจำทางทั่วไป ขณะเดินทางไปประกอบอาชีพการทำงาน หมายถึง เวลา 06.00 - 09.00 น., 9.00 - 15.00 น. และ 15.00 - 18.00 น. และ 18.00 - 21.00 น.

ความคาดหวัง หมายถึง ระดับของการคาดคะเนของกลุ่มคนทำงานที่รับฟังวิทยุบรรณาธิการประจำทางทั่วไปของ ขสมก. โดยหวังว่า การฟังวิทยุบรรณาธิการประจำทางนี้จะให้ประโยชน์แก่ตน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจที่ได้รับหลังจากการฟังวิทยุบรรณาธิการประจำทางคลื่น FM. SCA หมายถึง คลื่นเสียงวิทยุซึ่งทำการกระจายเสียงจากสถานีวิทยุกระจายเสียง ขสมก. (ขนส่งทหารบก) กรุงเทพฯ ในลักษณะใช้คลื่นเสียงเดียวกันควบคู่ไปกับคลื่นเสียงภาคปกติ ซึ่งทาง ขสมก. ทำการส่งกระจายเสียงทุกวันในขณะนี้ แต่คลื่นพิเศษ SCA. จะไม่ไปรบกวนคลื่นเสียงของระบบที่ออกตามวิทยุบรรณาธิการประจำทางทั่วไปของ ขสมก.

ประเภทรายการ หมายถึง ลักษณะการนำเสนอข้อความหรือสาระอื่นใด ทางวิทยุบรรณาธิการประจำทางทั่วไปคลื่นพิเศษ FM. SCA. ซึ่งลักษณะการนำเสนอเป็นส่วนลัดของตนเอง ไม่ปะปนกับส่วนอื่น รายการแต่ละรายการจะมีรูปแบบต่าง ๆ กันของตนเอง เช่น เนื้อหา, วิธีการนำเสนอ, ระยะเวลา แบ่งเป็นประเภทรายการเป็น 3 ประเภท

1. รายการข่าวประจำวันภาคบังคับ คือ เวลา 07.00 - 08.00 น., 12.30 - 13.00 น., 19.00 - 19.30 น. และ 20.00 - 20.30 น.
2. รายการบันเทิง คือ รายการเพลงต่าง ๆ
3. รายการเพื่อแผ่นดินไทย คือ เวลา 18.01 - 18.15 น.

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลอ้างอิง เพื่อประเมินผลวิทยุขนรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ว่าสามารถก่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้หรือไม่
2. การวิจัยครั้งนี้จะเป็นพื้นฐานในการวิจัยสื่อวิทยุ ที่จัดให้มีขึ้นบนรถประจำทางทั่วไปของ ขสมก. ในส่วนที่เกี่ยวกับความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อรถประจำทางดังกล่าว
3. การวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้กับทาง ขสมก. วางแผนในการที่จะจัดตั้งโครงการวิทยุขนรถประจำทางต่อไป
4. การวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยให้ทาง ขสมก. นำไปปรับปรุงให้บริการวิทยุขนรถประจำทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้นต่อไป