

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา

Strategies to Enhance Effectiveness of
Electric Car Service by Phayao Municipality

นางทัศนียา กล้าหาญ¹



ภาพจาก: <http://3.bp.blogspot.com/-QrtcgZ2Te9I/UDYICAi6OVI/eYkgBycmf2w/s1600/3088-1-1106058949.jpg>

* บทคัดย่อ

การศึกษาอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา และเพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนโดยทั่วไปที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลเมืองพะเยา 2 ตำบล คือ ตำบลเวียงและตำบลแม่ตำ จำนวน 15,277 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนเฉลี่ย และค่าสถิติ t-test, F-test

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การให้บริการโดยรวมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.05) และด้านบุคลากรที่ให้บริการของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า มีความสุภาพดีในทุกจุดที่ให้บริการ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อระบบบริการของประชาชนในเขตพื้นที่บริการจำแนกตามเพศ อาชีพและระดับการศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

★ Abstract

The objectives of this study were: 1) to study people's opinions towards electric car service provided by Phayao Municipality; 2) to compare people's opinions towards their demographic factors including gender, career, and education backgrounds; and 3) to investigate the strategies to enhance effectiveness of electric car service provided by Phayao Municipality. The subjects were 15,277 respondents who held house registration within two sub-districts of Phayao Municipality area that included Wieng and Mae Tam sub-districts. Questionnaire was employed to collect the data and data analysis involved percentage, mean, standard deviation, t-Test, and f-Test.

The findings showed that the respondents indicated that the electric car service was appropriate with the mean score at 3.05. The people also voiced their opinion that the staff in charge of the electric car service showed politeness and delivered fine service at every spot.

The comparative results revealed that the respondents with different demographic factors including gender, career, and education levels showed no significant opinions, at the confidence level of .05, towards the electric car service provided by Phayao Municipality.

★ บทนำ

หลังจากการเปลี่ยนแปลงระบบการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ในปี พ.ศ. 2475 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปแบบหนึ่งของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พร้อมกันนี้ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งเป็นกฎหมายฉบับแรก ว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารการปกครองตนเองของเทศบาลและมีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ในสมัยจอมพล ป.พิบูลสงคราม แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด จากบทบัญญัติกฎหมายดังกล่าว ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งเทศบาลไว้ 3 ประการ คือ 1) จำนวนความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่น 2) ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด 3) ความสำคัญทางการเมืองท้องถิ่น โดยพิจารณาจากศักยภาพของท้องถิ่นในการพัฒนาความเจริญได้รวดเร็ว มากน้อยเพียงใด (โกวิทย์ พวงงาม, 2544: 38)

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งถือเป็นรากฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศ โดยประเทศไทยได้จัดตั้งการปกครองท้องถิ่นอยู่ 5 รูปแบบ คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ในบรรดาสถาบันการเมืองการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ เทศบาลมีความสำคัญในฐานะสถาบันที่มีความจำเป็นสำหรับการปกครองของประเทศที่กำลังพัฒนา เทศบาลและผู้บริหารเทศบาลนั้นมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านการสร้างจัดระเบียบบำรุงรักษาความเจริญทางวัตถุและสภาพแวดล้อมที่มีผลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่วนอีกด้านหนึ่งมีผลทางตรงต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน อันได้แก่ ด้านการสาธารณสุข การศึกษา การส่งเสริมสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น (วัลลภ ชัยพิพัฒน์, 2549: 16)

เทศบาลเมืองพะเยาจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2480 มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 ได้จัดการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งความเจริญทางด้านวัตถุของชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการให้บริการสาธารณูปโภคต่างๆ โดยแบ่งหน้าที่การทำงาน

ตามหน่วยงานในสังกัดระดับกอง อาทิ กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, กองสวัสดิการและสังคม และสำนักปลัดเทศบาลเมืองพะเยา นอกจากนี้ เทศบาลเมืองพะเยายังได้มีโครงการเพื่อให้ประชาชนมีโอกาสในการแสวงหาความรู้ ข้อมูลข่าวสาร มีสวัสดิการในการดำเนินชีวิตตามหลักสุขอนามัยที่ดี มีสภาพความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น เช่น โครงการอุทยานการเรียนรู้ โครงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมต่างๆ และในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจกำลังประสบปัญหา ข้าวของราคาแพง น้ำมันซึ่งเป็นปัจจัยตั้งต้นของการดำเนินธุรกิจปรับเพิ่มราคาขายขึ้นอย่างรวดเร็วและราคาสูงกว่าลิตรละ 40 บาท ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเดือดร้อนในการดำรงชีวิตประจำวัน ทำให้รายจ่ายเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่รายได้เท่าเดิม

ตามที่จังหวัดพะเยาได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “พะเยาเป็นเมืองน่าอยู่ ประชาชนมีรายได้เพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็น มีโอกาสพัฒนาดตนเองให้อยู่ดีมีสุข ชุมชนเข้มแข็งพึ่งตนเองได้” โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาบ้านเมืองให้มีความสะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย ไร้มลพิษ ไร้ภัยได้ยุทธศาสตร์ด้านบ้านเมืองน่าอยู่และการพัฒนาที่ยั่งยืนและกำหนดแผนงานป่าสวยน้ำใส เมืองปลอดภัยไร้มลพิษ ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ที่กล่าวมาในปี 2547 ที่ผ่านมา จังหวัดได้มุ่งเน้นความสะอาด สวยงามควบคู่กับการจัดระเบียบด้านจราจรและความมั่นคงปลอดภัยในเขตเมืองและการส่งเสริมสนับสนุนการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชนบท เป็นสำคัญ แม้ว่าผลจากการดำเนินการจะประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังมีความจำเป็นต้องเร่งรัดผลักดันให้เกิดโครงการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพและมีความเป็นไปได้สอดคล้องกับศักยภาพของเมือง เพื่อดำเนินการในปี 2548 และต่อเนื่องในปีต่อไป เพื่อสร้างเสริมให้เมืองพะเยา เป็นเมืองน่าอยู่ ปลอดภัยและไร้มลพิษอย่างแท้จริง

พื้นที่ภายในตัวเมืองพะเยาและอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองพะเยาซึ่งเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและโบราณสถาน รวมทั้งเป็นแหล่งจำหน่ายสินค้า OTOP ที่สำคัญ ซึ่งสมควรที่จะนาระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพมาใช้ เพื่อเป็นการจัดระเบียบและวางแผนด้านการจราจรและการขนส่งมวลชนในเขตเมือง ประกอบกับเพื่อเป็นการลดปัญหามลพิษ ปริมาณการจราจรและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงเห็นควรนำเอาระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าเข้ามาใช้เพื่อบริการประชาชนและนักท่องเที่ยว

ภาพจาก: http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/3/3b/Bangkok_Skytrain_06.jpg



ในการนี้จังหวัดพะเยาจึงได้ส่งมอบรถไฟฟ้าที่จังหวัดพะเยาได้จัดซื้อแล้วครั้งแรกให้กับเทศบาลเมืองพะเยา จำนวน 5 คัน เพื่อให้เทศบาลเมืองพะเยาสามารถให้บริการแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงและเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2548 เป็นต้นมา โดยให้บริการรับส่งผู้โดยสารตามเส้นทางวิ่งของรถไฟฟ้าจากต้นทาง งานบรรเทาสาธารณภัยหรือสถานีดับเพลิงที่ 1 ไปถึงปลายทาง ศูนย์ราชการจังหวัดพะเยา ระยะทางโดยประมาณ 11 กิโลเมตร และเที่ยวกลับวิ่งรับส่งผู้โดยสารในเส้นทางเดิมย้อนกลับ เส้นทางในการให้บริการ ผ่านสถานีตำรวจหน้าตลาดสดพะเยาอาเขต ห้างสรรพสินค้า สถานีขนส่งและอาคารต่างๆ ค่าบริการ 5 บาท ตลอดเส้นทาง มีประชาชนมาใช้บริการตามสมควร ทั้งนี้เทศบาลเมืองพะเยาได้มีแนวความคิดในการขยายเส้นทางในการให้บริการไปถึงตำบลแม่ต๋ำ ซึ่งเป็นเขตเทศบาลด้วย แต่อยู่ในระยะเวลาของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการความต้องการของประชาชนและงบประมาณ

ดังนั้น เพื่อต้องการทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ในด้านการให้บริการเชิงระบบและด้านบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อนำข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาขยายบริการและปรับปรุงบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพนักงานเทศบาลเมืองพะเยา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

*** วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา จำแนกตามเพศ อาชีพและระดับการศึกษา เพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา

*** ประโยชน์ของการวิจัย**

ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา และทราบถึงความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีพื้นฐานต่างกันต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ตลอดจนทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะด้านระบบบริการต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยาต่อไป

*** ขอบเขตของการวิจัย**

การศึกษาคครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนโดยทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและเคยใช้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ในช่วงระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมา (เดือนมิถุนายนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2552) ที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา 2 ด้าน (เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวเป็นการให้บริการสาธารณะและหัวใจสำคัญของงานบริการ คือ ระบบการให้บริการและบุคคลผู้ให้บริการ) ดังนี้

1. ด้านระบบที่ให้บริการ

- 1.1 เส้นทางให้บริการ
- 1.2 ระยะเวลาในการให้บริการ
- 1.3 อัตราค่าบริการ
- 1.4 จุดจอดรับ-ส่ง

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

2.1 มารยาทพนักงานขับรถ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไปที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลเมืองพะเยา 2 ตำบล คือ ตำบลเวียงและตำบลแม่ต้า และมีอายุระหว่าง 15-65 ปี ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 15,277 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาด้วยการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2546: 176-177) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 375 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองพะเยา ได้แก่ ตำบลเวียงและตำบลแม่ต้า

ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการศึกษาดังแต่เดือนมิถุนายน 2552 – เดือนกันยายน 2552

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อาชีพและระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา

* วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยต้องการทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยาและประชาชนที่อยู่ในตำบลแม่ต้า ซึ่งเป็นเขตของเทศบาลเมืองพะเยา แต่เส้นทางการให้บริการของรถไฟฟ้าสาธารณะยังให้บริการไปไม่ถึงเกี่ยวกับเส้นทางการให้บริการ ระยะเวลาที่รถออกวิ่ง เวลาที่ให้บริการในแต่ละวันเพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ที่ให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยมีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

2. ผู้ช่วยวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2552 ถึง 30 มิถุนายน 2552 รวมระยะเวลา 1 เดือน

3. เมื่อได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรเสร็จสิ้น ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม จัดเตรียมและตรวจสอบแบบสอบถามแล้วนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล แล้วเก็บรวบรวมแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความถูกต้องก่อนเก็บเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

*** สรุปผลการวิจัย**

การศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยาและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อาชีพและระดับการศึกษาต่างกัน ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

จากการศึกษา พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวระหว่าง 10,000–20,000 บาท ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในตำบลแม่ต๋ำ และเคยใช้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะมากกว่า 5 ครั้ง ขึ้นไปต่อเดือน เพราะต้องเดินทางไปทำงานทุกวัน

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา

1.1 การให้บริการด้านระบบ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ที่ให้บริการในช่วงเวลาปกติและเวลาเร่งด่วนมีความพอเพียงต่อการให้บริการ แต่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเส้นทางรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยาที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันควรมีการขยายออกไป ตามแถบชานเมืองหรือสถานที่พักอาศัยของประชาชนให้มากกว่าที่เป็นอยู่

ในปัจจุบันและมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยาในปัจจุบัน มีรูปแบบการจัดเก็บค่าโดยสารราคาเดียวตลอดสายนั้นเหมาะสมดีแล้ว แต่เส้นทางที่เปิดให้บริการยังน้อยเกินไป จึงทำให้ผู้ใช้บริการน้อย

1.2 การให้บริการด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าคุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการ คือ พนักงานขับรถมีความสุภาพดีมากและพบว่าความสุภาพของพนักงานที่ให้บริการเหล่านี้มีผลต่อปริมาณของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา จำแนกตามเพศ อาชีพและระดับการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา

จากการศึกษา พบว่า ประเด็นที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงและเพิ่มเติมการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ดังนี้

3.1 เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยในบางจุดที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายแก่ผู้ใช้บริการ และสัญญาณสื่อสารระหว่างผู้โดยสารและพนักงานขับรถไฟฟ้า

3.2 การปรับราคาค่าบริการตามระยะทางแทนการเก็บค่าโดยสารราคาเดียว

3.3 การขยายเส้นทางเดินรถผ่านหน้าโรงเรียนพะเยาพิทยาคม (ประตู 1) และหน้าห้างเทสโก้โลตัส ตลอดจนขยายเส้นทางรถไฟฟ้าไปให้ถึงแหล่งที่พักอาศัยของประชาชน

อภิปรายผล

จากการศึกษา สามารถอภิปรายผลเกี่ยวกับการบริการของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ได้ดังนี้

1. ด้านระบบการบริการที่มีการให้บริการอยู่ในปัจจุบันนี้ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการให้บริการโดยรวมมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.05$) จำนวนเที่ยวบริการมีความเหมาะสมทั้งในเวลาปกติและเวลาเร่งด่วน เนื่องจากมีการเพิ่มจำนวนเที่ยวบริการในระยะเวลาเร่งด่วน โดยเทศบาลเมืองพะเยา

เพิ่มการปล่อยรถมากถึง 15 นาที ต่อ 1 ขบวนและเวลาปกตินั้นมีปริมาณการปล่อยรถ 30 นาที ต่อ 1 ขบวน ซึ่งเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการในปัจจุบัน ส่วนเรื่องเส้นทางการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการมีการขยายนั้นเกิดจากในปัจจุบันนี้เส้นทางการให้บริการของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ยังอยู่แค่ในเมืองเท่านั้นซึ่งยังไม่ได้ขยายออกไปถึงแหล่งที่พักอาศัยของประชาชน จึงยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ ทองรอด (2543: 3) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของรถไฟฟ้า BTS เกือบทุกประเด็น แต่มีข้อเสนอแนะให้มีการขยายเส้นทางเดินรถไฟฟ้าไปยังแหล่งที่พักอาศัยของประชาชนให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น ในด้านรูปแบบการจัดเก็บค่าบริการที่จัดเก็บแบบเหมาจ่ายตลอดเส้นทางนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยอย่างมากเพราะไม่เป็นการเอาเปรียบผู้ให้บริการ มีความยุติธรรมในการจัดเก็บตามระยะทางที่ใช้บริการ

สรุปจากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจทั้งในด้านระบบบริการและการให้บริการของบุคลากร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากค่าครองชีพในปัจจุบันที่สูงขึ้น ราคาน้ำมันต่อลิตรที่ปรับตัวสูงขึ้นถึงลิตรละ 40 บาท ส่งผลให้เกิดความขัดสนในภาคครัวเรือน เมื่อทางเทศบาลมีโครงการรถไฟฟ้าออกให้บริการจึงเป็นทางเลือกที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางประจำวันลงได้และส่วนหนึ่งกลุ่มตัวอย่างเล็งเห็นคุณประโยชน์ของการลดการใช้พลังงานรถยนต์ ซึ่งจะช่วยบรรเทาปัญหาเรื่องฝุ่น ก๊าซพิษในเขตเมืองลงได้ สิ่งแวดล้อมก็จะดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อดุวัฏ บรรลุทางธรรม (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการบริการสาธารณะ สาขากการขนส่งมวลชน เนื่องจากเห็นว่าเป็นการเดินทางอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ความสะดวก รวดเร็วและเน้นที่ความคล่องตัว ในขณะที่เดียวกันยังสามารถตอบสนองเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายประจำวัน จากสถานการณ์ที่น้ำมันมีแนวโน้มขึ้นราคา ส่วนอีกประเด็นที่ประชาชนให้ความสำคัญ คือ การรักษาความปลอดภัย การรักษาภาวะโลกร้อน ซึ่งการเดินทางด้วยรถบริการสาธารณะสามารถช่วยลดปริมาณการใช้น้ำมันและลดมลพิษที่เกิดจากท่อไอเสียได้ตามปริมาณการใช้รถที่ลดลง

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า มีความสุภาพดีในทุกจุดที่ให้บริการ เป็นผลจากการที่

รถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา เป็นการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง จึงมีการเน้นหนักในเรื่องการให้บริการและความสุภาพของบุคลากรผู้ให้บริการมาก และมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานผู้ให้บริการในจุดต่างๆ มีความสุภาพเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องการเชื่อมประสานบริการ (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2542: 57) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ ต้องอาศัยความละเอียดอ่อนที่จะส่งมอบความประทับใจจากการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการควรจะตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจึงต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ขององค์กร มีความเป็นเลิศในการสร้างคุณภาพและคุณค่าให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภค

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อระบบบริการของประชาชนในเขตพื้นที่บริการจำแนกตามเพศ อาชีพและระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณี ชินณรงค์ (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าโครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส) พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าโครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส)

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ได้มีการนำไปเปรียบเทียบกับผลงานการศึกษานอื่นๆ พบว่า มีความสอดคล้องกันในเรื่องของงานบริการ โดยต้องเน้นในเรื่องการเตรียมระบบงานต่างๆ ให้พร้อมเพื่อตอบรับการบริการที่จะเกิดขึ้นและด้วยเหตุผลที่ว่า งานบริการต้องใช้บุคลากร ในการให้บริการถึงต้องเน้นในเรื่องความสุภาพของบุคลากรผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะทุกงานวิจัยที่เกี่ยวกับด้านการบริการ จะมีความคิดเห็นว่า ความสุภาพและความพร้อมของด้านระบบบริการมีผลโดยตรงต่อปริมาณผู้รับบริการ

★ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ในด้านระบบ รถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าพึงพอใจในระบบการให้บริการของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยาในเกือบทุกด้าน มีเพียงบางด้านเท่านั้นที่ยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ส่วนในด้านบุคลากรที่ให้บริการของรถไฟฟ้า

สาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ผู้รับบริการก็มีความคิดเห็นในด้านความสุภาพของพนักงานว่า อยู่ในขั้นที่ดีปานกลาง ดังนั้น ทางรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา จึงควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านอื่นๆ ที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีเท่าที่ควรต่อไป เพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุดแก่ประชาชนและเป็นการทำให้ประชาชนหันมาใช้บริการของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา เพิ่มขึ้นซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุดของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา โดยผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

เชิงนโยบาย

นำเสนอผลการศึกษาให้กับระบบรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา เพื่อกำหนดเป็นนโยบาย เพื่อวางแผนทางการพัฒนาระบบต่างๆ ดังนี้

1. ตั้งงบประมาณเพื่อดำเนินการศึกษาระบบรถไฟฟ้าสาธารณะและวางแผนการขยายเส้นทาง การเดินรถออกไปอีกให้ครอบคลุม ไปถึงที่อยู่อาศัยของประชาชนในเมืองและเขตชานเมืองต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพราะจากผลการศึกษาข้างต้นนั้น มีปริมาณความคิดเห็นที่ต้องการขยายเพิ่มเติมเส้นทางจำนวนมาก

2. จัดให้มีการร่วมมือ ระหว่างภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในความเป็นไปได้ของการจัดตั้งสำนักงานชั่วคราวเพื่อให้บริการกับประชาชนตามเส้นทางให้บริการของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา ในบางจุดบริการ

เชิงปฏิบัติการ

1. จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความรู้และความเข้าใจในงานการบริการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพราะจากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการ มีผลโดยตรงกับจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา แม้ว่าผลการศึกษาจะพบว่า ประชาชนมีความพอใจในการบริการของพนักงานแล้วหากขาดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้ความสุภาพลดน้อยลง ส่งผลให้ระดับความพอใจของประชาชนลดลงด้วย

2. พิจารณาขยายเส้นทางให้บริการให้ครอบคลุมตามความต้องการของประชาชน

3. ในส่วนของความคิดเห็นเพิ่มเติมด้านต่างๆ ของประชาชนสามารถนำมาดำเนินการได้ดังนี้

- 3.1 ควรขยายเส้นทางรถไฟฟ้าไปให้ถึงแหล่งที่พักอาศัยของประชาชน

3.2 ควรเพิ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยในบางจุดที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา จังหวัดพะเยาในครั้งนั้นเป็นการสำรวจความคิดเห็นเฉพาะผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยาอยู่แล้ว ซึ่งความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเดียวนี้นี้มีแนวโน้มไปในทิศทางที่เป็นบวกมาก เพราะกลุ่มตัวอย่างนี้ยังคงเป็นผู้ที่ใช้บริการอยู่ ฉะนั้นหากมีการศึกษาครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาจากกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยาด้วย เพราะความคิดเห็นของคนกลุ่มนี้อาจจะทำให้ทราบว่า รถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา มีจุดบกพร่องด้านใดที่ทำให้พวกเขายังไม่ใช้บริการของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรมีการศึกษาเพิ่ม คือ การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการ เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการให้บริการของรถไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองพะเยาว่าเพียงพอและสะดวกต่อความต้องการของประชาชนกลุ่มดังกล่าวหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2544.
- พิตร ทองชั้น. หลักและวิธีการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: เฮาส์ ออฟ เคอร์มิส, 2552.
- มณี ชินณรงค์. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า โครงการระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส). การศึกษาอิสระ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ) ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- วัลลภ ชัยพิพัฒน์. หลักการและแนวทางในการให้บริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. ระเบียบวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: เสมาธรรม, 2546.